



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS141501

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) PENGELOLAAN *WEB HOSTING, DOMAIN, DAN COLOCATION SERVER* DI ITS BERDASARKAN PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI) DAN *FRAMEWORK ISO/IEC 27002:2013* (STUDI KASUS: DPTSI ITS)

DEVELOPING WEB HOSTING, DOMAIN, AND COLOCATION SERVER MANAGEMENT STANDARD OPERATING PROCEDURE IN ITS BASED ON PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI) AND ISO/IEC 27002:2013 FRAMEWORK (CASE STUDY: DPTSI ITS)

MEGA RESTY SUDIGDO
NRP 5213 100 065

Dosen Pembimbing I
Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.

Dosen Pembimbing II
Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si., M.Kom.

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR – KS 141501

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) PENGELOLAAN *WEB HOSTING, DOMAIN, DAN COLOCATION SERVER* DI ITS BERDASARKAN PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI) DAN *FRAMEWORK ISO/IEC 27002:2013* (STUDI KASUS : DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA)

Mega Resty Sudigdo
NRP 5213 100 065

Dosen Pembimbing 1:
Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.

Dosen Pembimbing 2:
Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si., M.Kom.

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

FINAL PROJECT – KS 141501

***DEVELOPING WEB HOSTING, DOMAIN, AND
COLOCATION SERVER MANAGEMENT
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
IN ITS BASED ON PENGELOLA NAMA
DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI)
AND ISO/IEC 27002:2013 FRAMEWORK
(CASE STUDY : DIREKTORAT
PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM
INFORMASI INSTITUT TEKNOLOGI
SEPULUH NOPEMBER SURABAYA)***

**Mega Resty Sudigdo
NRP 5213 100 065**

**Supervisor 1 :
Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.**

**Supervisor 2 :
Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si., M.Kom.**

**DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM
Faculty of Information Technology
Institute of Technology Sepuluh Nopember
Surabaya 2017**

LEMBAR PENGESAHAN

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) PENGELOLAAN *WEB HOSTING, DOMAIN, DAN COLOCATION SERVER* BERDASARKAN PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI) DAN *FRAMEWORK ISO/IEC 27002:2013* (STUDI KASUS DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI ITS SURABAYA)

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**

pada

**Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh:

**Mega Resty Sudigdo
5213 100 065**

Surabaya, Januari 2017



KETUA

JURUSAN SISTEM INFORMASI

**Dr. Ir. Aris Trihyanto, M.Kom.
NIP.19650310 199102 1 001**

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) PENGELOLAAN *WEB HOSTING, DOMAIN, DAN COLOCATION SERVER* BERDASARKAN PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI) DAN *FRAMEWORK ISO/IEC 27002:2013*

(STUDI KASUS : DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI ITS SURABAYA)

TUGAS AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**

**pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**Oleh :
Mega Resty Sudigdo
5213 100 065**

**Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : Januari 2017
Periode Wisuda: Maret 2017**

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.

(Pembimbing 1)

Bekti Cahyo Hidayanto S.Si., M.Kom

(Pembimbing 2)

Sholiq, S.T., M.Kom., M.SA

(Penguji 1)

Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

(Penguji 2)

PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) PENGELOLAAN *WEB HOSTING, DOMAIN, DAN*
COLOCATION SERVER DI ITS BERDASARKAN
PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA
(PANDI) DAN *FRAMEWORK* ISO/IEC:27002:2013
(STUDI KASUS : DIREKTORAT PENGEMBANGAN
TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI ITS SURABAYA)

Nama Mahasiswa : MEGA RESTY SUDIGDO
NRP : 5213 100 065
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing 1: Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.
Dosen Pembimbing 2: Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si., M.Kom.

ABSTRAK

Dalam menyediakan sebuah layanan, tentulah dibutuhkan sebuah peraturan terikat dan prosedur yang mengatur dari layanan tersebut. Hal ini dilakukan agar layanan tersebut dapat berjalan dengan seharusnya dan apabila timbul permasalahan dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Begitu pula dengan layanan yang web hosting, domain, dan colocation server yang disediakan oleh Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) ITS. Saat ini telah banyak domain yang terdaftar menggunakan domain ITS. Meskipun sudah ada hal tersebut, namun belum menyurutkan permintaan yang datang silih berganti ke DPTSI untuk pengajuan layanan ini. Selain itu, tidak terdapat kontrol di dalamnya sehingga pengguna tidak dapat mengetahui apakah pengajuan layanan tersebut telah sesuai atau belum. DPTSI membutuhkan sebuah peraturan dan prosedur yang mengikat dan sistematis yang berkaitan dengan web hosting, domain, dan colocation server untuk mengatur dan mengelola layanan yang diberikan.

Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) mengenai pengelolaan domain, hosting, dan colocation server dilakukan

dengan menggunakan metode analisis kesenjangan antara kondisi eksisting layanan tersebut di DPTSI dengan kondisi ideal layanan berdasarkan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) dan framework ISO 27001:2013. Dari dokumen SOP yang telah dihasilkan dilakukan verifikasi dan validasi untuk memastikan dokumen SOP tersebut telah tepat dan sesuai dengan kebutuhan dari DPTSI.

Tugas akhir ini menghasilkan dokumen Standard Operating Procedures (SOP) mengenai pengelolaan layanan web hosting, domain, dan colocation server sesuai dengan standar PANDI dan ISO 27002:2013 yang terverifikasi dan valid sehingga dapat membantu DPTSI dalam mengelola layanan tersebut.

Kata Kunci : web hosting, domain, colocation server, Standard Operating Procedures (SOP), analisis kesenjangan, Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

DEVELOPING WEB HOSTING, DOMAIN, AND COLOCATION SERVER MANAGEMENT STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) IN ITS BASED ON PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI) AND ISO/IEC 27002:2013 FRAMEWORK (CASE STUDY : DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI ITS SURABAYA)

Name : MEGA RESTY SUDIGDO
NRP : 5213 100 065
Department : Information Systems FTIF -ITS
Supervisor 1 : Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.
Supervisor 2 : Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si., M.Kom.

ABSTRACT

To provide a service, provider needs a binding regulation and procedure that set the service. So, the service can run and the problem can be handled quickly and appropriately. Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi provides web hosting, domain, and colocation server services. They also need it. Nowadays, there are many domain that use domain ITS. It will increase over time. Moreover, there is no control the services so the users can't know the groove to apply for the services. DPTSI need some binding and systematic regulations and procedures about web hosting, domain, and colocation server services that can help to organize, manage, and evaluate the services.

Developing the Standard Operating Procedures (SOP) concerning web hosting, domain, and colocation server management can be done by using a gap analysis between services existing condition in DPTSI with services ideal conditions based on Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) and framework ISO 27001:2013. Then, the

SOP document are verified and validated to ensure it was appropriate and in accordance with DPTSI needs.

The final project is to produce a Standard Operating Procedure (SOP) document regarding the management of web hosting, domain, and colocation server in accordance with PANDI and ISO 27002:2013 that verified and valid so it can help DPTSI in managing it.

Keywords : web hosting, domain, colocation server, Standard Operating Procedures (SOP), gap analysis, Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan oleh peneliti atas segala petunjuk, pertolongan, kasih sayang, dan kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT. Hanya karena ridho-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir, dengan judul *PEMBUATAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENGELOLAAN WEB HOSTING, DOMAIN, DAN COLOCATION SERVER DI ITS BERDASARKAN PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA (PANDI) DAN FRAMEWORK ISO/IEC:27002:2013 (STUDI KASUS : DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI ITS SURABAYA)*

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

- Orang tua penulis, Bapak Sudigdo Hidayat dan Ibu Elis Susi Retnani, yang senantiasa mendoakan dan mendukung, dan adik tercinta, Satrio Akbar Sudigdo, yang selalu mendorong penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
- Ibu Wiwin, Bapak Wicak, Bapak Royyan selaku narasumber dari DPTSI ITS.
- Ibu Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc. dan Bapak Beki Cahyo Hidayanto, S.Si., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini.
- Bapak Sholiq, S.T., M.Kom., M.SA. dan Ibu Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc., selaku dosen penguji yang telah memberi kritik dan saran membangun untuk peningkatan kualitas tugas akhir ini.

- Bapak Moh. Noor Al Azam, selaku *expert* yang membantu dalam verifikasi dokumen SOP yang telah dibuat.
- Pak Hermono, selaku admin laboratoriu MSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
- Teman – teman NGAQAQ GAN, Delina, Uci, Provani, Marina, Dea, Rani, Chandra, Aziz, Caesar, Oliv, Alvin, Alam, Stezar, Bintang, Tetha, dan Fahmi, yang selalu memberikan semangat di setiap saat dalam penyelesaian penelitian ini.
- Mas Rahmadhi, Mas Fuad, Yudhis, Putra, Tayomi, Wuwuh, dan Hani, yang selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
- Fiandi, yang telah membantu penulis dalam memperlancar percetakan buku penelitian ini.
- Teman-teman Lab MSI, Firzah, Selina, Sarah, Nisa, Sherly, dan lain-lain, yang telah mendukung dan teman seperjuangan dalam menyelesaikan penelitian ini.
- Teman-teman BELTRANIS, yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
- Serta pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi penelitian – penelitian yang serupa dan bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Tugas Akhir	4
1.5. Manfaat Tugas Akhir	5
1.6. Relevansi.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Sebelumnya	9
2.2. Dasar Teori.....	13
2.2.1 <i>Web Hosting, Domain, dan Colocation Server</i>	13
2.2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	26
2.2.3 Pemetaan ISO/IEC 27002:2013 dengan Kebutuhan Layanan <i>Colocation Server</i>	28
2.2.4 Keterkaitan Antara <i>Web Hosting, Domain, dan</i> <i>Colocation Server</i>	29
2.2.5 Analisis Kesenjangan.....	31
2.2.6 <i>Business Process Management (BPM)</i>	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1. Metode Penelitian.....	37
3.1.1 Tahap Persiapan	38
3.1.2 Tahap Pengumpulan Data	38
3.1.3 Tahap Analisis Kesenjangan	39
3.1.4 Tahap Pembuatan SOP.....	41
3.1.5 Tahap Akhir	42

BAB IV PERANCANGAN	45
4.1. Perancangan Studi Kasus.....	45
4.1.1 Tujuan Studi Kasus	45
4.1.2 <i>Unit of Analysis</i>	46
4.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
4.3. Data yang Dibutuhkan	47
4.4. Persiapan Penggalian Data	48
4.4.1. Wawancara	48
4.4.2. Observasi Langsung	49
4.4.3. Arsip	49
4.5. Metode Pengolahan Data.....	49
4.6. Penentuan Pendekatan Analisis	50
4.7. Perancangan Standard Operating Procedure	51
4.8. Perencanaan Pengujian SOP.....	51
BAB V IMPLEMENTASI	57
5.1. Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) ITS.....	57
5.2. Penentuan Proses Bisnis Pengelolaan Layanan.....	58
5.3. Hasil Wawancara.....	75
5.3.1. Tugas Pokok dan Fungsi dari Subdirektorat ...	76
5.3.2. Pendefinisian Layanan	80
5.3.3. Pendefinisian Aktor dan Peran pada Layanan.	81
5.3.4. Kondisi Proses Bisnis Saat Ini.....	85
5.3.5. Kondisi Ekpektasi.....	91
5.4. Hasil <i>Review</i> Dokumen	103
5.5. Hasil Pengamatan Langsung	106
5.6. Usulan Kebijakan Pengelolaan Layanan	107
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	109
6.1. Analisis Kesenjangan	109
6.1.1. Identifikasi Perubahan	136
6.1.2. Identifikasi Dampak dan Solusi.....	140
6.2. Penyusunan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	152
6.2.1. Pemetaan Kontrol Prosedur	152
6.2.2. SOP yang Dihasilkan.....	189
6.2.3. Formulir yang Dihasilkan.....	192

6.2.4.	Pemetaan SOP dan Formulir	194
6.3.	Pembuatan Dokumen SOP	197
6.3.1.	SOP Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	197
6.3.2.	SOP Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	208
6.3.3.	SOP Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>	224
6.3.4.	SOP Pengelolaan <i>Website</i>	239
6.3.5.	SOP <i>Reset Password</i> CPANEL	263
6.3.6.	SOP Pemantauan <i>Website</i>	273
6.3.7.	SOP Pembaruan Data <i>Contact Person</i>	284
6.3.8.	SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak	290
6.4.	Verifikasi	300
6.5.	Validasi	311
BAB VII PENUTUP		315
7.1.	Kesimpulan	315
7.2.	Saran	317
DAFTAR PUSTAKA		319
BIODATA PENULIS		323
LAMPIRAN A – INTERVIEW PROTOCOL		A - 1 -
LAMPIRAN B – HASIL INTERVIEW		B - 1 -
LAMPIRAN C – FORM VERIFIKASI SOP		C - 1 -
LAMPIRAN D – FORM VALIDASI SOP		D - 1 -
LAMPIRAN E – BUKTI ARSIP		E - 1 -
LAMPIRAN F – BUKTI VERIFIKASI		F - 1 -
LAMPIRAN G – BUKTI VALIDASI		G - 1 -
LAMPIRAN H – FORMULIR BUKTI VALIDASI		H - 1 -

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya.....	9
Tabel 2. 2 Kebijakan yang telah ada di perguruan tinggi lainnya	12
Tabel 2. 3 Aktivitas tahapan siklus pembuatan <i>web hosting</i> dan <i>domain</i>	22
Tabel 2. 4 Pemetaan ISO/IEC 27002:2013 dengan <i>colocation</i> <i>server</i>	28
Tabel 4. 1 Template <i>interview protocol</i> mengenai data <i>interviewee</i>	48
Tabel 4. 2 Tampilan <i>interview protocol</i>	49
Tabel 4. 3 Perancangan SOP	51
Tabel 4. 4 Perencanaan Verifikasi.....	52
Tabel 4. 5 Perencanaan Validasi	54
Tabel 5. 1 Identifikasi fungsi.....	59
Tabel 5. 2 Matriks fungsi	61
Tabel 5. 3 Hasil implementasi <i>guideline 1</i>	63
Tabel 5. 4 Hasil implementasi <i>guideline 2</i>	65
Tabel 5. 5 Hasil implementasi <i>guideline 3</i>	67
Tabel 5. 6 Hasil implementasi <i>guideline 4</i>	69
Tabel 5. 7 Hasil implementasi <i>guideline 5</i>	72
Tabel 5. 8 Pendefinisian layanan di DPTSI	80
Tabel 5. 9 Aktor dan peran pada layanan <i>web hosting</i>	82
Tabel 5. 10 Aktor dan peran pada layanan <i>domain</i>	82
Tabel 5. 11 Aktor dan peran pada layanan <i>colocation server</i>	83
Tabel 5. 12 Aktor dan peran pada layanan VPS.....	84
Tabel 5. 13 Paket layanan <i>web hosting</i>	85
Tabel 5. 14 Peraturan nama <i>domain</i> yang berlaku di ITS	86
Tabel 5. 15 Sumber daya manusia yang terlibat	89
Tabel 5. 16 Alur proses ekpektasi layanan <i>domain</i>	93
Tabel 5. 17 Alur proses ekspektasi terkait layanan <i>web hosting</i>	95
Tabel 5. 18 Alur proses layanan VPS	98
Tabel 5. 19 Alur proses layanan <i>colocation server</i>	100
Tabel 5. 20 Daftar dokumen yang ingin diketahui.....	103

Tabel 6. 1 Analisis kesenjangan layanan <i>domain</i>	110
Tabel 6. 2 Analisis kesenjangan layanan <i>web hosting</i>	116
Tabel 6. 3 Analisis kesenjangan layanan VPS.....	124
Tabel 6. 4 Analisis kesenjangan layanan <i>colocation server</i>	131
Tabel 6. 5 Identifikasi perubahan layanan <i>domain</i>	136
Tabel 6. 6 Identifikasi perubahan layanan <i>web hosting</i>	137
Tabel 6. 7 Identifikasi perubahan layanan VPS.....	138
Tabel 6. 8 Identifikasi perubahan layanan <i>colocation server</i>	139
Tabel 6. 9 Identifikasi dampak dan solusi layanan <i>domain</i>	141
Tabel 6. 10 Identifikasi dampak dan solusi layanan <i>web hosting</i>	143
Tabel 6. 11 Identifikasi dampak dan solusi layanan VPS	146
Tabel 6. 12 Identifikasi dampak dan solusi layanan <i>colocation server</i>	149
Tabel 6. 13 Pemetaan kontrol prosedur layanan <i>domain</i>	153
Tabel 6. 14 Pemetaan kontrol prosedur layanan <i>web hosting</i>	157
Tabel 6. 15 Pemetaan Kontrol Prosedur Layanan VPS	162
Tabel 6. 16 Pemetaan kontrol prosedur layanan <i>colocation server</i>	166
Tabel 6. 17 Penyusunan Aktivitas Kontrol Layanan Domain	169
Tabel 6. 18 Penyusunan kontrol aktivitas layanan <i>web hosting</i>	175
Tabel 6. 19 Penyusunan aktivitas kontrol layaann VPS	181
Tabel 6. 20 Penyusunan aktivitas kontrol layanan <i>colocation server</i>	187
Tabel 6. 21 Pemetaan SOP yang dihasilkan	190
Tabel 6. 22 Deskripsi SOP	191
Tabel 6. 23 Formulir yang dihasilkan.....	193
Tabel 6. 24 Pemetaan SOP dengan formulir	195
Tabel 6. 25 Skenario hasil validasi	311

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Keterkaitan penelitian saat ini dengan penelitian-penelitian terdahulu	12
Gambar 2. 2 Siklus hidup nama <i>domain</i>	18
Gambar 2. 3 Alur keterkaitan antara layanan <i>domain</i> , <i>hosting</i> , dan <i>colocation server</i>	30
Gambar 2. 4 Alur proses analisis kesenjangan	32
Gambar 3. 1 Metode penelitian	37
Gambar 3. 2 Perancangan perangkat penggalian data	38
Gambar 3. 3 Penggalian data terkait kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi	39
Gambar 3. 4 Penggalian data terkait kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi	39
Gambar 3. 5 Analisis kesenjangan	40
Gambar 3. 6 Penyusunan struktur dan konten SOP	41
Gambar 3. 7 Pembuatan dokumen SOP	41
Gambar 3. 8 Verifikasi dan validasi	42
Gambar 3. 9 Penarikan kesimpulan	43
Gambar 5. 1 Struktur organisasi DPTSI	58
Gambar 5. 2 Proses bisnis pengelolaan layanan	74
Gambar 5. 3 Alur proses pengajuan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , dan <i>VPS</i>	88
Gambar 5. 4 Alur proses <i>reset password</i>	88
Gambar 5. 5 Alur proses pengajuan layanan <i>colocation server</i>	89
Gambar 6. 1 Deskripsi dan alur SOP Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	198
Gambar 6. 2 Alur prosedur Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (1)	199
Gambar 6. 3 Alur prosedur Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (2)	200
Gambar 6. 4 Alur prosedur Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (3)	201
Gambar 6. 5 Alur prosedur Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (4)	202
Gambar 6. 6 Alur prosedur Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (5)	203

Gambar 6. 7 Formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (1).....	204
Gambar 6. 8 Formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (2).....	205
Gambar 6. 9 Formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (3).....	206
Gambar 6. 10 Formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (4).....	207
Gambar 6. 11 Formulir <i>offline</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	207
Gambar 6. 12 Formulir <i>offline</i> Surat Permohonan Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	208
Gambar 6. 13 Deskripsi dan informasi SOP Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	210
Gambar 6. 14 Alur prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (1).....	211
Gambar 6. 15 Alur prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (2).....	212
Gambar 6. 16 Alur prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (3).....	213
Gambar 6. 17 Alur prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (4).....	214
Gambar 6. 18 Alur prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (5).....	215
Gambar 6. 19 Alur prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (6).....	216
Gambar 6. 20 Alur prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (7).....	217
Gambar 6. 21 Formulir <i>online</i> Kontrak Perjanjian Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (1).....	218
Gambar 6. 22 Formulir <i>online</i> Kontrak Perjanjian Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (2).....	219
Gambar 6. 23 Formulir <i>offline</i> Kontrak Perjanjian Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	220

Gambar 6. 24 Formulir <i>online</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (1)	221
Gambar 6. 25 Formulir <i>online</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (2)	222
Gambar 6. 26 Formulir <i>online</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (3)	223
Gambar 6. 27 Formulir <i>offline</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	223
Gambar 6. 28 Deskripsi dan informasi Prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>	225
Gambar 6. 29 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (1)	226
Gambar 6. 30 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (2)	227
Gambar 6. 31 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (3)	228
Gambar 6. 32 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (4)	229
Gambar 6. 33 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (5)	230
Gambar 6. 34 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (6)	231
Gambar 6. 35 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (7)	232
Gambar 6. 36 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (8)	233
Gambar 6. 37 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i> (9)	234
Gambar 6. 38 Formulir <i>online</i> Serah Terima Barang (1)	235
Gambar 6. 39 Formulir <i>online</i> Serah Terima Barang (2)	236
Gambar 6. 40 Formulir <i>offline</i> Serah Terima Barang	236
Gambar 6. 41 Formulir <i>online</i> Data Inventaris <i>Server</i> (1)	237
Gambar 6. 42 Formulir <i>online</i> Data Inventaris <i>Server</i> (2)	238
Gambar 6. 43 Formulir <i>offline</i> Data Inventaris <i>Server</i>	239
Gambar 6. 44 Deskripsi dan informasi Prosedur Pengelolaan <i>Website</i>	243
Gambar 6. 45 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (1)	244

Gambar 6. 46 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (2).....	245
Gambar 6. 47 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (3).....	246
Gambar 6. 48 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (4).....	247
Gambar 6. 49 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (5).....	248
Gambar 6. 50 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (6).....	249
Gambar 6. 51 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (7).....	250
Gambar 6. 52 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (8).....	251
Gambar 6. 53 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (9).....	252
Gambar 6. 54 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (10).....	253
Gambar 6. 55 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (10).....	254
Gambar 6. 56 Alur Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (11).....	255
Gambar 6. 57 Formulir <i>online</i> Laporan Perubahan <i>Password</i> (1)	256
Gambar 6. 58 Formulir <i>online</i> Laporan Perubahan <i>Password</i> (2)	257
Gambar 6. 59 Formulir <i>offline</i> Laporan Perubahan <i>Password</i>	257
Gambar 6. 60 Formulir <i>online</i> Laporan Kontrol Keamanan (1)	258
Gambar 6. 61 Formulir <i>online</i> Laporan Kontrol Keamanan (2)	259
Gambar 6. 62 Formulir <i>offline</i> Laporan Kontrol Keamanan	260
Gambar 6. 63 Formulir <i>online</i> Laporan <i>Backup</i> (1).....	260
Gambar 6. 64 Formulir <i>online</i> Laporan <i>Backup</i> (2).....	261
Gambar 6. 65 Formulir <i>online</i> Laporan <i>Backup</i> (3).....	262
Gambar 6. 66 Formulir <i>offline</i> Laporan <i>Backup</i>	263
Gambar 6. 67 Deskripsi dan informasi Prosedur <i>Reset Password</i> CPanel	265
Gambar 6. 68 Alur Prosedur <i>Reset Password</i> CPanel (1) ...	266
Gambar 6. 69 Alur Prosedur <i>Reset Password</i> CPanel (2) ...	267
Gambar 6. 70 Alur Prosedur <i>Reset Password</i> CPanel (3) ...	268
Gambar 6. 71 Formulir <i>online</i> Permohonan <i>Reset Password</i> CPanel (1).....	269
Gambar 6. 72 Formulir <i>online</i> Permohonan <i>Reset Password</i> CPanel (2).....	270
Gambar 6. 73 Formulir <i>offline</i> Permohonan <i>Reset Password</i> CPanel	270

Gambar 6. 74 Formulir <i>online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (1)	271
Gambar 6. 75 Formulir <i>online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (2)	272
Gambar 6. 76 Formulir <i>online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (3)	273
Gambar 6. 77 Formulir <i>offline</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	273
Gambar 6. 78 Deskripsi dan informasi Prosedur Pemantauan <i>Website</i>	275
Gambar 6. 79 Alur Prosedur Pemantauan <i>Website</i> (1).....	276
Gambar 6. 80 Alur Prosedur Pemantauan <i>Website</i> (2).....	277
Gambar 6. 81 Alur Prosedur Pemantauan <i>Website</i> (3).....	278
Gambar 6. 82 Alur Prosedur Pemantauan <i>Website</i> (4).....	279
Gambar 6. 83 Alur Prosedur Pemantauan <i>Website</i> (5).....	280
Gambar 6. 84 Alur Prosedur Pemantauan <i>Website</i> (6).....	281
Gambar 6. 85 Formulir <i>online</i> Berita Acara Pemantauan <i>Website</i> (1)	282
Gambar 6. 86 Formulir <i>online</i> Berita Acara Pemantauan <i>Website</i> (2)	283
Gambar 6. 87 Formulir <i>offline</i> Berita Acara Pemantauan <i>Website</i>	284
Gambar 6. 88 Deskripsi dan informasi Prosedur Pembaruan Data <i>Contact Person</i>	286
Gambar 6. 89 Alur Prosedur Pembaruan Data <i>Contact Person</i> (1)	287
Gambar 6. 90 Alur Prosedur Pembaruan Data <i>Contact Person</i> (2)	288
Gambar 6. 91 Formulir <i>online</i> Pembaruan Data <i>Contact Person</i> (1)	289
Gambar 6. 92 Formulir <i>online</i> Pembaruan Data <i>Contact Person</i> (2)	290
Gambar 6. 93 Formulir <i>offline</i> Pembaruan Data <i>Contact Person</i>	290
Gambar 6. 94 Deskripsi dan informasi Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak	292

Gambar 6. 95 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (1)	293
Gambar 6. 96 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (2)	294
Gambar 6. 97 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (3)	295
Gambar 6. 98 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (4)	296
Gambar 6. 99 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (5)	297
Gambar 6. 100 Formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (1)	298
Gambar 6. 101 Formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (2)	299
Gambar 6. 102 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada bagian konten SOP (sebelum perubahan)	300
Gambar 6. 103 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada formulir <i>online</i> (sebelum perubahan).....	301
Gambar 6. 104 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada deskripsi dan informasi SOP (sebelum perubahan)	301
Gambar 6. 105 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada alur SOP (sebelum perubahan)	302
Gambar 6. 106 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada konten SOP (sesudah perubahan).....	302
Gambar 6. 107 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada formulir <i>online</i> (sesudah perubahan)	302
Gambar 6. 108 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada deskripsi dan informasi SOP (sesudah perubahan).....	303
Gambar 6. 109 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada alur SOP (sesudah perubahan)	303
Gambar 6. 110 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sebelum perubahan) (1).....	304
Gambar 6. 111 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sebelum perubahan) (2).....	304

Gambar 6. 112 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sebelum perubahan) (3).....	304
Gambar 6. 113 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sesudah perubahan) (1)	305
Gambar 6. 114 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sesudah perubahan) (2)	305
Gambar 6. 115 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sesudah perubahan) (3)	305
Gambar 6. 116 Penambahan item pada Formulir Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sebelum perubahan)	306
Gambar 6. 117 Penambahan item pada Formulir Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (sesudah perubahan).....	306
Gambar 6. 118 Penambahan alur pada Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (sebelum perubahan).....	307
Gambar 6. 119 Penambahan alur pada Prosedur Pengelolaan <i>Website</i> (sesudah perubahan)	307
Gambar 6. 120 Salah satu bentuk formulir <i>offline</i>	308
Gambar 6. 121 Perubahan nama Prosedur <i>Reset Password</i> pada konten SOP (sebelum perubahan)	309
Gambar 6. 122 Perubahan nama Prosedur <i>Reset Password</i> pada deskripsi dan informasi SOP (sebelum perubahan)	309
Gambar 6. 123 Perubahan nama Prosedur <i>Reset Password</i> pada konten SOP (sesudah perubahan).....	309
Gambar 6. 124 Perubahan nama Prosedur <i>Reset Password</i> pada deskripsi dan informasi SOP (sesudah perubahan)	310
Gambar 6. 125 Salah satu perubahan alur prosedur (sebelum perubahan).....	310
Gambar 6. 126 Salah satu perubahan alur prosedur (sesudah perubahan).....	311

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai hal-hal yang mendasar dari penulisan tugas akhir ini. Hal-hal mendasar tersebut, antara lain latar belakang, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan relevansi dari penulisan tugas akhir ini. Uraian di bawah ini diharapkan memberikan pemahaman terhadap gambaran secara umum dari tugas akhir ini.

1.1. Latar Belakang

Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi yang selanjutnya disebut dengan DPTSI, adalah sebuah lembaga yang berhubungan dengan kegiatan penelitian dan pengembangan teknologi dan sistem informasi di ITS. Dalam menjalankan tugas pokok, DPTSI memiliki 3 pusat yang mendukung kegiatan DPTSI, antara lain Pusat Pengelolaan dan Layanan TIK, Pusat Pengembangan Sistem Informasi, dan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi [1]. Salah satu pusatnya, yaitu Pusat Pengelolaan dan Layanan TIK memiliki tugas pokok fungsi untuk menyediakan jasa di bidang teknologi dengan berbagai pihak. Jasa yang disediakan ini cukup banyak, di antaranya terdapat jasa untuk *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* [2].

Ketiga layanan tersebut dapat digunakan oleh civitas akademika ITS, mulai dari dosen, karyawan, hingga mahasiswa. Jumlah *domain* yang terdaftar hingga September 2016 adalah sebesar 463 buah [3]. Namun untuk jelasnya jumlah yang aktif dan tidak belum dapat diketahui. Data terakhir yang didapatkan jumlah *domain* yang terdaftar per Agustus 2015 adalah sebesar 408 buah, dengan rincian jumlah *domain* aktif sebesar 278 buah, jumlah *domain* yang tidak aktif sebesar 120 buah, dan jumlah *domain* yang telah dinonaktifkan sebesar 10 buah [2]. Kemudian, belum diketahui dengan pasti jumlah yang menggunakan layanan *domain* atau *web hosting* saja. Selain itu, untuk jumlah

pengguna layanan *colocation server* juga belum diketahui dengan secara tepat [4].

Permasalahan yang muncul yang berkaitan dengan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* tidak hanya yang dipaparkan di atas. Terdapat beberapa permasalahan-permasalahan yang muncul lainnya, antara lain 1) ketidakjelasan peraturan yang digunakan, seperti harus mengajukan ke siapa kemudian yang didapatkan paket yang mana [5], hal ini mengakibatkan kebingungan untuk pengguna; 2) tidak terdapat kejelasan waktu kontrak menggunakan layanan tersebut, hal ini dapat menimbulkan ketidakjelasan waktu penggunaan layanan tersebut; 3) ketidakjelasan tindakan yang harus diambil untuk menangani *domain* dan *hosting* yang tidak digunakan kembali, karena inilah maka muncul penumpukan di *web hosting service* yang dimiliki oleh ITS sehingga membuang ruang dengan sia-sia; dan 4) tidak adanya peraturan untuk konten dan persyaratan minimal untuk *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*, hal ini menyebabkan kerugian di kemudian hari, seperti terkena serangan *hacking* yang dialami oleh Jurusan Teknik Lingkungan pada awal tahun 2016 karena menggunakan *free template* yang disediakan oleh CMS. Selain itu, apabila terdapat *domain* yang *down*, maka *domain* yang lain yang terletak pada rak *server* WHS yang sama akan ikut *down* pula [4].

Kenyataannya, apabila terdapat tata kelola yang jelas akan mempermudah kinerja. Salah satu bentuk dari tata kelola ini adalah prosedur. Banyak manfaat yang ditimbulkan dengan adanya prosedur, antara lain mempermudah proses tugas dan tanggung jawab; mempermudah proses pemahaman dan transfer *knowledge* antar staf secara sistematis dan keseluruhan; menghindari miss komunikasi; mempermudah pemantauan dan kontrol dalam setiap proses kerja; dapat diketahuinya kegagalan proses dalam prosedur kerja; dan menghemat waktu untuk transfer *knowledge* [6]. Dalam *masterplan* Teknologi Sistem Informasi (TSI) tahun 2013-2017 terdapat salah satu fokus utamanya adalah tata kelola. Di *masterplan* tersebut juga

disebutkan bahwa tahun 2016 adalah persiapan ISO 27000 dan tahun 2017 adalah sertifikasi ISO 27000.

Dari pemaparan di atas, terdapat kesenjangan antara kebutuhan dan ekspektasi dengan kondisi eksisting di DPTSI terutama yang berkaitan dengan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*. Oleh karena itu, tujuan penelitian tugas akhir ini adalah pembuatan dokumen *Standard Operating Procedures (SOP)* untuk mengelola ketiga layanan tersebut. Harapannya dengan adanya SOP ini akan mempermudah kinerja, mengurangi kesalahan komunikasi, mengurangi timbulnya kejadian yang merugikan, dan mempercepat *transfer knowledge*. Dalam pengimplementasiannya, SOP yang akan dihasilkan berdasarkan kondisi proses bisnis saat ini dan kebutuhan dari DPTSI. Kemudian, standar yang digunakan adalah untuk *hosting* dan *domain* mengikuti peraturan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) sedangkan untuk *colocation server* menggunakan standar ISO/IEC 27002:2013.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Bagaimana kesenjangan yang timbul di kondisi proses bisnis saat ini tentang pengelolaan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* di DPTSI dibandingkan dengan kondisi ideal berdasarkan PANDI dan ISO/IEC 27002:2013?
2. Bagaimana *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk *web hosting* di DPTSI ITS?
3. Bagaimana *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk *domain* ITS berdasarkan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI)?
4. Bagaimana *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk *colocation server* berdasarkan *framework* ISO/IEC 27002:2013?
5. Apakah *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dibuat telah benar dan sesuai dengan kebutuhan DPTSI ITS?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka batasan masalah dari Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Fokus utama dari penelitian Tugas Akhir ini adalah pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pengelolaan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* oleh DPTSI dan pengelolaan *website* berdasarkan PANDI dan *framework* ISO:IEC 27002:2013.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah analisis kesenjangan antara kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi ideal berdasarkan PANDI dan ISO/IEC 27002:2013.
3. Penelitian tugas akhir ini hanya mencakup pengujian dokumen SOP dan tidak sampai pada tahapan pengimplementasian SOP.
4. Obyek penelitian dari Tugas Akhir ini, antara lain layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* di DPTSI ITS.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang diharapkan dari penelitian Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Mengetahui kesenjangan yang terjadi antara kondisi proses bisnis saat ini mengenai pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* di DPTSI dengan kondisi ideal berdasarkan PANDI dan *framework* ISO/IEC 27002:2013.
2. Menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedures* (SOP) *web hosting* di DPTSI ITS.
3. Menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk *domain* ITS berdasarkan standar yang telah diatur oleh Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI).
4. Menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk *colocation server* berdasarkan kerangka kerja ISO/IEC 27002:2013.
5. Mengetahui hasil validasi dari dokumen SOP yang dibuat sehingga membantu mempermudah pengelolaan layanan

terkait *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* di DPTSI ITS.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengerjaan tugas akhir ini adalah :

- Bagi dunia akademis, tugas akhir ini diharapkan dapat menambah referensi dalam mata kuliah Tata Kelola TI dalam membuat *Standard Operating Procedures (SOP)*, mata kuliah Manajemen Risiko TI dalam memperkirakan risiko-risiko yang mungkin timbul dari keadaan saat ini, mata kuliah Keamanan Aset Informasi dalam mengimplementasikan dalam pengamanan aset informasi yang ada di dalamnya, dan mata kuliah Manajemen Layanan TI dalam mengimplementasi ilmu manajemen layanan agar layanan yang diberikan sesuai dan menjawab kebutuhan.
- Bagi DPTSI, dokumen SOP yang dihasilkan diharapkan dapat membantu organisasi dalam mengelola dan memantau layanan yang berkaitan dengan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.

1.6. Relevansi

Relevansi tugas akhir ini terhadap Laboratorium Manajemen Sistem Informasi (MSI) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi ITS Surabaya adalah adanya keterkaitan tugas akhir dengan mata kuliah dari laboratorium MSI yaitu Manajemen Layanan TI dalam kaitannya dengan bagaimana suatu organisasi melakukan manajemen terhadap layanan TI dan Tata Kelola TI dalam kaitannya dengan penataan dan pengelolaan proses bisnis TI yang baik.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi tujuh bab, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat, relevansi dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Definisi dan penjelasan pustaka yang dijadikan referensi dalam pembuatan tugas akhir ini akan dijelaskan pada bab dua. Teori yang dipaparkan di antaranya mengenai *web hosting*, *domain*, *colocation server*, Tata Kelola TI, SOP, serta konsep-konsep lain yang berkaitan dengan pembuatan tugas akhir.

BAB III METODOLOGI

Bab ini menggambarkan uraian dan urutan pekerjaan yang akan dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB IV PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan perancangan perangkat yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data kondisi proses bisnis saat ini.

BAB V IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil yang didapatkan dari proses pengumpulan data, yakni meliputi kondisi proses bisnis saat ini, kondisi yang diharapkan dari pihak organisasi, dan apa saja hambatan yang dihadapi ketika mengumpulkan data.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang bagaimana kesenjangan yang terjadi antara kondisi proses bisnis saat ini dan kondisi ideal, kemudian menjelaskan bagaimana proses pembuatan dokumen SOP, serta proses verifikasi dan validasi SOP dilakukan untuk dapat melihat apakah SOP yang telah dibuat dapat diterapkan atau tidak.

BAB VII PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan dari keseluruhan tugas akhir dan saran maupun rekomendasi terhadap penelitian tugas akhir ini untuk perbaikan ataupun penelitian lanjutan yang memiliki kesamaan dengan topik yang diangkat.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian sebelumnya dan dasar teori yang dijadikan acuan atau pedoman dalam pengerjaan tugas akhir ini. Landasan teori akan memberikan gambaran umum dari acuan penjabaran tugas akhir ini.

2.1. Penelitian Sebelumnya

Tugas akhir ini mempunyai dasar implementasi *best practices* mengelola mengenai *web hosting, domain, dan colocation server*. Hal ini dilakukan untuk membantu penyedia layanan dan pengguna untuk memantau dan mengelola ketiga layanan tersebut. Penjelasan singkat mengenai penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1 sedangkan kebijakan yang telah ada di perguruan tinggi lainnya dapat dilihat di Tabel 2.2.

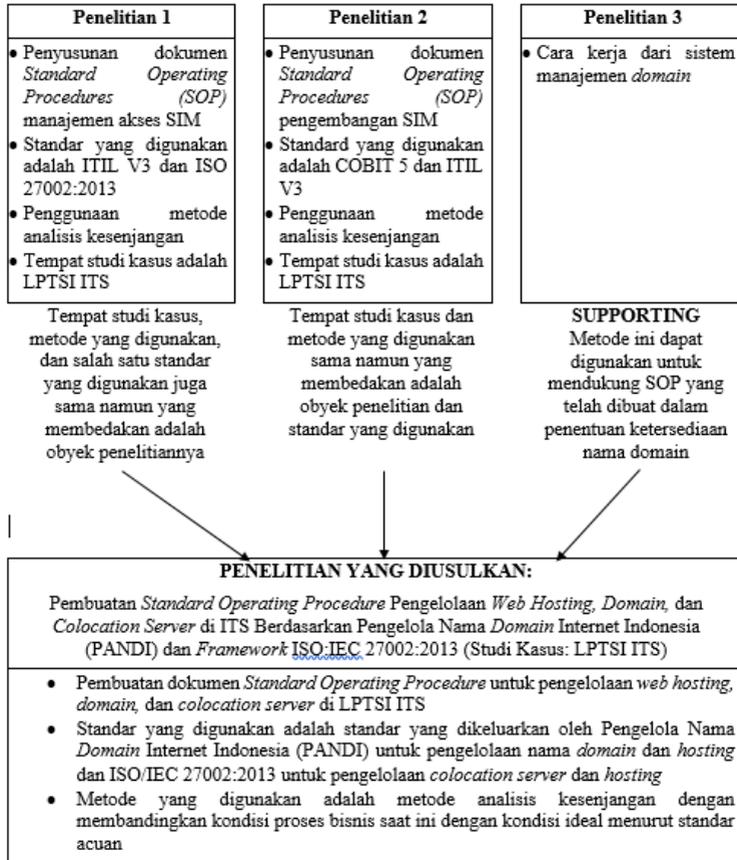
Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
1.	Inayatin 'Ulya Ataina; Bekti Cahyo Hidayanto , S.Si, M.Kom; Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc	<i>Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan ISO 27002 (Studi Kasus: Institut Teknologi</i>	Dokumen SOP mengenai manajemen akses SIM	Dokumen yang dihasilkan adalah SOP. Selain itu, metode yang digunakan adalah analisis kesenjangan dan salah satu <i>framework</i> yang digunakan adalah ISO 27002:2013

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
		<i>Sepuluh Nopember)</i> [7]		
2	Ari Cahaya Pusputani ngrum; Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc; Anisah Herdiyanti , S.Kom, M.Sc.	<i>Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berdasarkan Analisis Kesenjangan dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Dan ITIL V3 (Studi Kasus: Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya)</i> [8]	Dokumen SOP mengenai pengembangan SIM.	Dokumen yang dihasilkan adalah SOP dan metode yang digunakan adalah analisis kesenjangan.
3	Brian Shuster; Johnson Leong; Matthew Price; Brian Lam;	<i>System Apparatus and Method for Hosting and Assigning Domain Names</i>	Website dengan mengecek ketersediaan domain dan sistem manajemen domain	Cara kerja dari sistem manajemen domain

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
	Desmond Ford Johnson;	<i>on A Wide Area Network</i> [9]		

Untuk lebih jelasnya, maka akan digambarkan seperti pada Gambar 2.1 untuk menunjukkan keterkaitan dengan dan keunikan usulan tugas akhir ini dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu.



Gambar 2. 1 Keterkaitan penelitian saat ini dengan penelitian-penelitian terdahulu

Tabel 2. 2 Kebijakan yang telah ada di perguruan tinggi lainnya

Nama Pengelola	Nama Kebijakan	Penjelasan Mengenai Kebijakan	Keterkaitan dengan Penelitian
<i>Brawijaya Information Technology Services (BITS)</i>	<i>Peraturan mengenai Web hosting, Domain</i>	Adanya formulir untuk pendaftaran <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> . Terdapat alur tertulis, pendefinisian kategori	Kesamaan obyek yang diteliti dalam penelitian ini. Kebijakan tersebut dapat dijadikan

Nama Pengelola	Nama Kebijakan	Penjelasan Mengenai Kebijakan	Keterkaitan dengan Penelitian
Universitas Brawijaya	<i>Kebijakan Mengenai Server</i>	pemohon, <i>requirement</i> yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan layanan, hak dan tanggung jawab dari pengguna dengan jelas	acuan dalam pembuatan SOP dan mengetahui secara garis besar mengenai kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan dalam pembuatan SOP mengenai <i>web hosting, domain, dan colocation server</i> .
Direktorat Sistem dan Sumber Daya Informasi (DSSI) Universitas Gadjah Mada	Kebijakan berkaitan dengan <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> untuk civitas akademika Kebijakan mengenai <i>data center</i>	Terdapat alur proses, aturan yang mengikat, hak dan tanggung jawab, batasan, larangan, sanksi, dan jenis layanan yang tersedia yang tersedia.	Kesamaan obyek penelitian dengan penelitian tugas akhir ini. Kebijakan ini dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan untuk layanan <i>web hosting, domain, dan colocation server</i> .

2.2. Dasar Teori

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan studi literatur terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran kepada peneliti mengenai obyek yang diteliti.

2.2.1 *Web Hosting, Domain, dan Colocation Server*

Bagian ini menjelaskan mengenai mengenai *web hosting, domain, dan colocation server*

2.2.1.1 *Web Hosting*

Menurut Peter Pollock, *hosting* adalah sebuah tempat yang disediakan untuk *website*. Hal ini digambarkan seperti bangunan dari *website*. Bangunan tersebut dapat menjadi bangunan bagi bisnis apabila menyewanya. Pengguna dapat berpindah ke bangunan lainnya dengan membawa nama dari *website* pengguna kapanpun dan tidak ada yang mengikat pengguna harus bertahan di satu bangunan tersebut seperti awal pengguna baru memulainya [10]. Komputer apapun dapat menjadi *host*, bahkan komputer yang dimiliki di rumah pun dapat menjadi *host* dari *website* yang dimiliki. Perangkat yang dibutuhkan untuk *host*, antara lain *power*, koneksi internet, dan *dedicated* alamat IP. Pengguna dapat menyewa layanan ini kepada *Web Hosting Services* (WHS).

Terdapat 6 jenis *hosting* yang tersedia, antara lain 1) *Free Hosting Service* (layanan yang dapat dimiliki secara gratis atau tanpa mengeluarkan biaya apapun [11]), 2) *Shared Hosting Service* (layanan *web hosting* yang di mana layanan tersebut digunakan bersama-sama), 3) *VPS Hosting Service* (*VPS hosting* atau *Virtual Private Server hosting* adalah sebuah layanan yang di mana pengguna dapat menggunakan 1 *server* bersama namun dibagi dengan menggunakan sistem virtualisasi sehingga pengguna yang menggunakan *server* tersebut lebih sedikit), 4) *Reseller Hosting Service* (layanan yang mirip dengan *shared hosting*, namun yang membedakannya adalah terdapat sebuah fitur yang di mana dapat menjual kembali *web hosting* yang telah dikustomisasi), 5) *Dedicated Hosting Service* (layanan di mana pengguna dapat menggunakan 1 *server* secara penuh), dan 6) *Cloud Hosting Service* (layanan *hosting* di mana pengguna dapat memindahkan *website* atau blog yang dimiliki ke *server* yang *online*) [12]. Dari keenam jenis *hosting* tersebut, khusus untuk layanan VPS ini terdapat pengelompokkan kembali, yaitu *managed VPS* dan *unmanaged VPS*. Berikut ini adalah penjelasan singkat mengenai pengelompokkan layanan VPS tersebut.

a. *Managed VPS*

Managed VPS adalah sebuah layanan yang di mana tim *support* secara langsung akan mengelola VPS yang disewa. Dengan adanya layanan ini pengguna dapat fokus secara penuh terhadap *website* atau *blog* yang dikembangkan tanpa pengguna bingung terhadap instalasi, pembaruan, dan *patch* pada sistem operasi, *control panel*, dan *web server* yang dimiliki [12].

b. *Unmanaged VPS*

Unmanaged VPS adalah sebuah layanan di mana penyedia layanan *hosting* hanya berfokus memastikan *online server* yang disewa atau dapat dikatakan hanya berfokus di perangkat keras saja dan sisanya adalah tanggung jawab dari penyewa *server* tersebut. Namun yang menjadi kelebihan dari layanan ini adalah harganya yang lebih murah dibandingkan dengan *managed VPS*, perbedaan keduanya bisa sampai 40%. Itu dengan spesifikasi yang sama. Terdapat beberapa pihak yang menyebutkan layanan ini dengan *semi-managed* dan *self-managed* [13].

2.2.1.2 *Domain*

Menurut Peter Pollock, *domain* adalah sebuah nama yang dipilih untuk menjadi alamat dari *website* yang diinginkan dan biasanya nama itu yang akan diketikan di mesin pencari untuk mencari *website* yang dimiliki secara keseluruhan. Contohnya, *dummies.com* adalah *domain* untuk *website* buku *For Dummies*. *Domain* juga dapat disebut sebagai alamat *website*. *Domain* ini sangatlah penting untuk *website* yang dimiliki. Karena dengan adanya *domain* ini akan membuat orang lain untuk mengingat dari alamat yang dimiliki dan dapat mengetikkannya secara tepat untuk menuju *website* yang dimiliki berada [10].

Menurut Nadiar AS, *domain* digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu *Top Level Domain* (TLD) dan *Free Domain*. *Top Level Domain* adalah *domain* yang didapatkan dengan membayar sedangkan *Free domain* adalah *domain* yang didapatkan tanpa membayar

atau gratis [11]. Terdapat organisasi nonprofit yang mengelola tentang *domain* internasional, yaitu The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN). Organisasi inilah yang mengelola mengenai hal-hal yang berkaitan dengan alokasi IP di internet, protokol-protokol yang digunakan, dan manajemen sistem penamaan berbasis *domain*. Namun, untuk pengelolaan TLD secara administratif dikelola oleh Internet Assigned Numbers Authority (IANA). Terdapat 3 jenis klasifikasi TLD menurut IANA, antara lain:

1. *Infrastructure Top Level Domains*

TLD ini terdiri dari 2, yaitu *.arpa* (*Address and Routing Parameter Area*) dan *.root*. Namun, saat ini yang diterima adalah *.arpa* walaupun *.root* tetap ada tetapi tidak jelas keberadaannya digunakan.

2. *Generic Top Level Domains* (gTLD)

TLD ini digunakan untuk berbagai macam perusahaan dan organisasi. *Domain* ini terdiri atas 3 huruf atau lebih.

3. *Country Code Generic Top Level Domains* (ccTLD)

TLD ini digunakan untuk kode negara dan wilayah kekuasaan [14].

Cara kinerja dari *domain* menuju *web hosting* adalah sebagai berikut, pertama, pengguna memasukkan *domain* yang akan dituju terlebih dahulu. *Domain* akan menuju ke *web hosting* dengan melewati DNS *server*. DNS inilah yang mengarahkan *domain* menuju *web hosting* yang sesuai. Setiap *web hosting* mempunyai IP *Address* masing-masing yang unik dan hal ini merupakan alamat *web hosting*. Untuk mempermudah mengingat dari alamat IP ini maka ada *domain* ini [11].

2.2.1.3 Kebijakan Nama *Domain*

Jika di internasional mempunyai ICANN dan IANA yang mengatur *domain* di internasional, di Indonesia mempunyai Pengelola Nama Domain Internet Indonesia atau yang lebih dikenal dengan nama PANDI. PANDI telah memberikan kebijakan mengenai nama *domain* yang berlaku untuk *domain* apapun.id. Adapun kebijakan-kebijakan tersebut, antara lain

format nama *domain*, ketentuan penggunaan sub-*domain*, dan ketentuan penggunaan *domain* tingkat dua (DTD) dan seterusnya.

2.2.1.3.1 Format Nama Domain

Format nama *domain* yang berlaku menurut PANDI, antara lain:

1. Format *domain* apapun.id adalah [Nama *Domain*].id.
2. *Domain* apapun.id terdiri atas huruf a-z, A-Z, angka 0-9, dan karakter “-” (hyphen).
3. Penamaan *domain* apapun.id adalah kombinasi huruf, angka, dan karakter. Nama *domain* boleh diawali huruf atau angka dan boleh terdiri atas huruf semua atau angka semua.
4. Panjang *domain* apapun.id adalah 5 – 63 karakter.
5. Penggunaan nama *domain* kementerian dan lembaga mengacu kepada peraturan yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
6. Pendaftaran *domain* apapun.id kurang dari batas minimum jumlah karakter yang diperbolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mengajukan izin tertulis kepada PANDI.
 - b. Mekanisme dan ketentuan akan ditentukan oleh PANDI [15].

2.2.1.3.2 Ketentuan Penggunaan Sub-domain

Selain ada *domain*, pengguna dapat menggunakan sub-*domain*. Adapun ketentuan penggunaan sub-*domain* yang telah ditentukan oleh PANDI, antara lain:

1. Aplikasi harus mengikuti ketentuan pendaftaran dan penggunaan nama *domain* yang ditetapkan oleh PANDI.
2. Registran dapat menggunakan sub-*domain* apapun.id hanya untuk keperluan di dalam organisasi atau entitasnya sendiri.
3. DNS dikelola secara mandiri oleh aplikasi [15].

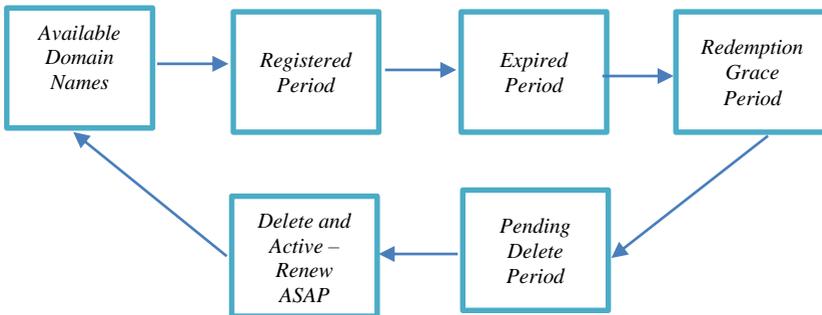
2.2.1.3.3 *Ketentuan Penggunaan Domain Tingkat Dua (DTD) dan Seterusnya*

Ketentuan dalam penggunaan *Domain* Tingkat Dua (DTD), antara lain sebagai berikut:

1. DTD dan seterusnya dari *domain* apapun.id dapat digunakan untuk penggunaan komersial.
2. Untuk menyediakan layanan DTD dan seterusnya seperti poin a, registran harus mendapatkan izin tertulis sebagai registrar dari PANDI.
3. Registrar harus mengikuti ketentuan pendaftaran dan penggunaan nama *domain* yang ditetapkan oleh PANDI.
4. DNS DTD dan seterusnya yang digunakan oleh registrar wajib dikelola oleh PANDI.
5. Registrar mengusulkan biaya *maintenance* DTD dan seterusnya kepada PANDI.
6. PANDI berhak menentukan biaya kontribusi untuk setiap DTD dan seterusnya yang didaftarkan [15].

2.2.1.4 *Siklus Nama Domain*

Domain sebagai alamat *website* yang pengguna miliki juga memiliki siklus hidupnya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya status yang melekat pada nama *domain* tersebut. Status *domain* tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Siklus hidup nama *domain*

1. *Available Domain Names*

Status ini menunjukkan bahwa nama *domain* tersebut tersedia atau dengan kata lain belum ada pihak yang

mendaftarkan atau memilikinya, baik itu oleh perorangan, badan usaha, atau organisasi apapun [16].

2. *Registered Period*

Status ini menunjukkan bahwa nama *domain* tersebut akan terdaftar dan berubah menjadi aktif untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan jangka waktu penyewaan yang telah ditentukan [16]. Sebuah nama *domain* tersebut dapat diregistrasi untuk jangka waktu 1-10 tahun. Namun, untuk nama *domain* TLD Indonesia, seperti .co.id, .go.id, sch.id, web.id, dan .or.id, registrasi dapat dilakukan maksimal hanya 1 tahun [17].

Pada status ini, pemindahan registrar juga dapat terjadi atau yang lebih dikenal dengan istilah “*transfer domain*”. Hal ini dapat dilakukan setelah minimal 60 hari masa aktif nama *domain* tersebut. Lalu baru dapat dipindahkan atau transfer ke registrar lain yang diinginkan [16].

Ketika mendekati masa kadaluarsa, pemberitahuan untuk melakukan pembaruan biasanya akan sering diberitakan. Biasanya melalui email yang telah terdaftar saat registrasi *domain*. Pembaruan ini dapat dilakukan secara manual dengan cara menghubungi pihak *billing* tempat pendaftaran nama *domain* atau secara otomatis dengan cara mengatur opsi *auto renew*. Opsi ini akan mengambil deposit yang dimiliki pengguna secara otomatis [17].

3. *Expired Period*

Setiap nama *domain* yang terdaftar, tentulah mempunyai batas waktu penggunaannya. Hal ini dapat terjadi sesuai dengan kesepakatan yang di awal yang telah dilakukan dengan penyedia layanan *domain* tersebut (registrar). Umumnya, penggunaan nama *domain* tersebut adalah minimal 1 tahun. Perpanjangan penggunaan nama *domain* dapat dilakukan. Namun, apabila tidak dilakukan, maka nama *domain* tersebut akan dihapus. Nama *domain* tersebut akan memasuki masa tenggang selama 30 – 45 hari setelah berakhirnya jangka waktu penggunaan nama *domain*

tersebut. Lama masa tenggang ini berdasarkan ekstensi nama *domain* dan registrarnya.

Pada masa tenggang ini, perpanjangan nama *domain* juga dapat dilakukan. Namun, karena telah memasuki masa tenggang ini, pengguna akan dikenakan denda. Hal ini dapat terjadi apabila nama *domain* tersebut tidak dalam keadaan dilelang atau dijual dengan biaya tertentu. Apabila pada masa tenggang ini tidak dilakukan perpanjangan, maka nama *domain* tersebut akan memasuki status *redemption* [16].

4. *Redemption Grace Period*

Selanjutnya status yang dialami oleh nama *domain* tersebut adalah *redemption grace period*. Hal ini terjadi di akhir periode kadaluarsa. Pada status ini, nama *domain* akan memasuki sebuah periode penembusan selama 30 hari ini. Sebagian besar pendaftar akan menghapus semua informasi mengenai nama *domain* yang digunakan. Lalu, nama *domain* tersebut dihapus [16]. Selama status ini, pihak registrar berhak untuk melelang nama *domain* tersebut dan dapat menyerahkan ke pihak lainnya apabila tidak adanya klaim dari pemilik sebelumnya [17]. Apabila pemilik sebelumnya ingin untuk memulihkan kembali nama *domain* tersebut, maka biaya yang akan dikenakan bisa mencapai hingga 7 kali lipat dari biaya perpanjangan pada status *expired period* [16].

5. *Pending Delete Period*

Apabila nama *domain* masih tidak dilakukan perpanjangan pada masa status sebelumnya (*redemption*), maka nama *domain* tersebut akan memasuki status *pending delete*. Status ini akan berlangsung selama 5 hari [16]. Pada status ini, pihak registrar akan mengirimkan pemberitahuan kepada pihak *registry* untuk melakukan penghapusan *domain* [17]. Kemudian, nama *domain* tersebut akan dihapuskan dan tersedia kembali untuk umum [16]. Namun, apabila pemilik sebelumnya ingin mendapatkan kembali nama *domain*nya, pemilik sebelumnya dapat mencoba

melakukan *request order*. *Request order* ini akan memberitahu pihak registrar dan pihak tersebut akan mencoba kembali untuk mendaftarkan nama *domain* yang diinginkan atas nama pemilik sebelumnya ketika nama *domain* tersebut sudah memasuki status *available* [17].

6. *Deleted and Active – Renew ASAP*

Status ini adalah status yang di mana nama *domain* tersebut sudah pernah dihapus dan tersedia kembali untuk umum. Siapapun dapat menggunakannya kembali dengan melakukan registrasi seperti awalnya [16].

2.2.1.5 Siklus Pembuatan *Hosting* dan *Domain*

Pengembangan layanan *hosting* dan *domain* juga memiliki tahapan-tahapan yang ada di dalamnya. Hal ini dilakukan untuk membantu pengguna dalam membuat dan mengembangkan *hosting* dan *domain* yang dibutuhkan oleh pengguna tersebut. Tahapan siklus ini diambil dari beberapa *best practices* yang telah diterapkan, baik di Indonesia sendiri maupun di dunia [14] [17] [18] [19]. Tahapan-tahapan siklus pembuatan *hosting* dan *domain*, antara lain:

1. *Plan* (tahap perencanaan)
Tahapan ini merupakan awal tahapan dan menjadi penting bagi pengguna karena di sini pengguna dituntut untuk merencanakan sesuatu yang ingin dibangun dari layanan *hosting* dan *domain* yang akan dipilih.
2. *Create* (tahap pembuatan)
Tahapan ini adalah tahapan memulai untuk memiliki layanan *hosting* dan *domain*, dimulai dari registrasi hingga instalasi.
3. *Manage* (tahap pengelolaan)
Pada tahapan ini, pengguna dapat mengatur *web hosting* dan *domain* sesuai dengan kebutuhannya.
4. *Monitoring and evaluation* (tahap pemantauan dan evaluasi)
Tahapan ini merupakan tahapan pemantauan dan evaluasi terhadap layanan yang digunakan.

Di dalam setiap tahapan terdapat beberapa aktivitas-aktivitas di dalamnya. Setiap aktivitas di sini akan mengacu standar dan *best practices* yang telah diterapkan, baik di institusi, pemerintahan, hingga di internasional. Penjelasan mengenai aktivitas yang terdapat pada setiap tahapan siklus ini dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2. 3 Aktivitas tahapan siklus pembuatan *web hosting* dan *domain*

Tahapan	Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Acuan
<i>Plan</i>	Pengajuan layanan	Aktivitas ini dimulai dengan pendaftaran ke penyedia layanan dengan membawa seluruh persyaratan yang dibutuhkan. Kemudian, penyedia layanan akan memasukkan pengecek ketersediaan sesuai dengan kebutuhan dari pemohon.	PANDI, kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI), dan <i>best practice</i> pada penyedia layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i>
	Perencanaan penggunaan	Aktivitas perancangan pemanfaatan layanan, seperti tujuan penggunaan layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i> , bentuk desain layanan yang diinginkan, dan ruang lingkup	Kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI)
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	Pemilihan nama <i>domain</i> ini disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat dari unit yang mengajukan permohonan layanan. Nama <i>domain</i> yang digunakan dapat	PANDI

Tahapan	Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Acuan
		merepresentasikan bentuk <i>website</i> atau produk yang ditawarkan	
	Pemilihan paket <i>web hosting</i> dan <i>domain</i>	Pemilihan paket <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> disesuaikan dengan kapasitas data yang dibutuhkan	Kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI) dan <i>best practice</i> pada penyedia layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i>
<i>Create</i>	Registrasi	Penyedia layanan memproses permohonan yang telah masuk dengan persetujuan yang telah disepakati sebelumnya.	PANDI, kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI), dan <i>best practice</i> pada penyedia layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i>
	Perjanjian	Pembuatan dan penandatanganan kontrak perjanjian antara pemohon dengan penyedia layanan, di mana kontrak tersebut berisi tentang waktu penggunaan layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i> , dan bersedia untuk mematahui seluruh kebijakan yang berlaku.	PANDI, kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI), dan <i>best practice</i> pada penyedia layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i>
	Instalasi	Aktivitas ini berupa instalasi perangkat	Kebijakan yang berlaku pada

Tahapan	Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Acuan
		lunak yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan mengakses layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i> .	perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI) dan <i>best practice</i> pada penyedia layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i>
<i>Manage</i>	Desain dan pengembangan	Aktivitas ini merupakan awal untuk mewujudkan tujuan penggunaan dan pemanfaatan layanan ini. Pengguna dapat melakukan desain dan pengembangan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masing-masing.	Kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI)
	Proteksi keamanan	Proteksi keamanan dibutuhkan untuk menjaga integritas konten dan data yang dimiliki.	<i>Best practice</i> pada penyedia layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i> dan ISO/IEC 27002:2013
<i>Monitoring and evaluation</i>	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	Setiap kurun waktu tertentu dibutuhkan pemantauan dari setiap aktivitas pengguna. Di sini juga bisa menjadi suatu penilaian terhadap ketercapaian penggunaan layanan. Dari pemantauan hal tersebut akan menjadi bahan evaluasi untuk melakukan	Kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI)

Tahapan	Aktivitas	Deskripsi Aktivitas	Acuan
		pengembangan selanjutnya.	
	Perpanjangan atau penghentian kontrak	Dari hasil pemantauan dan evaluasi, maka akan muncul bahwa kebutuhan akan layanan ini sudah dihentikan sesuai dengan bahkan sebelum waktu yang ada di kontrak, atau perlu diadakannya perpanjangan kontrak penggunaan layanan.	PANDI, kebijakan yang berlaku pada perguruan tinggi lainnya (BITS dan DSSI), dan <i>best practice</i> pada penyedia layanan <i>hosting</i> dan <i>domain</i>

2.2.1.6 Colocation Server

Colocation server adalah sebuah layanan yang menyediakan tempat untuk menyimpan atau menitipkan *server* yang dimilikinya ke sebuah *data center*. *Data center* yang menyediakan layanan ini memiliki standar keamanan fisik dan infrastruktur yang mendukung. Selain itu, penyedia layanan ini harus memastikan dalam kestabilan arus listrik, suhu, UPS, akses *internet*, *power generator*, *flooring*, dan CCTV. Selain itu, dari segi keamanan juga harus tinggi penjagaannya. Pada layanan ini, *server* akan diletakkan dan disimpan di dalam rak atau kabinet khusus *server*.

Kelebihan dari layanan ini adalah biaya yang dikeluarkan tidak bergantung dengan spesifikasi *server* yang dititipkan karena yang dikenakan kepada pengguna adalah biaya sewa tempat tersebut di *data center*. Namun, kekurangannya adalah pengguna yang menyewa tempat di *data center* tersebut harus bertanggung jawab penuh terhadap *servernya* sendiri, termasuk apabila terjadi kerusakan di dalamnya [20].

2.2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata Kelola TI adalah sebuah konsep dalam pengendalian manajemen organisasi terhadap sumber daya TI dan sistem informasi yang telah diinvestasikan sebelumnya. Pentingnya adanya tata kelola TI ini adalah agar pemakaian TI dapat diarahkan sesuai dengan tujuan organisasi tersebut dan diharapkan dapat mendukung strategi organisasi. Manfaat yang didapatkan apabila menerapkan tata kelola TI, antara lain berapapun jumlah *IT Process (IT Activities)* yang dijalankan oleh suatu organisasi dapat berjalan dengan sistematis, terkendali, dan efektif; terciptanya efisiensi; mereduksi biaya operasional; meningkatkan daya saing; mengurangi risiko yang timbul dari penggunaan TI (*IT Risk*); dan pengoptimalan pengendalian *IT Process*. Untuk mendapatkan *output* dan *outcome* yang baik, sebaiknya tata kelola dikembangkan menggunakan *IT Framework*, seperti COBIT, IT-IL *Management*, ISO *IT Security*, COSO, dan lainnya [21].

2.2.2.1 Standard Operating Procedure

Standard Operating Procedure (SOP) adalah sebuah dokumen yang mengatur prosedur kerja secara sistematis [22]. SOP ini dapat dikatakan pula sebagai panduan kerja atau alur kerja yang harus dipatuhi oleh organisasi. Hasil yang didapatkan apabila berhasil mengimplementasikan SOP dengan baik akan menampilkan hasil kerja, produk, dan proses pelayanan yang konsisten yang kemudian akan menghasilkan kemudahan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang. Tujuan dan manfaat SOP, antara lain proses tugas dan tanggung jawab menjadi lebih mudah, proses pemahaman staf menjadi lebih mudah dan sistematis, dapat mengetahui terjadinya kegagalan proses dalam prosedur kerja dengan lebih mudah, pemantauan dan kontrol untuk setiap proses kerja menjadi lebih mudah, penghematan waktu dalam segi *transfer knowledge*, dan dapat menghindari atau mereduksi terjadinya kegagalan dalam proses kerja [6].

Dalam penyusunan SOP, terdapat beberapa kriteria yang harus diperhatikan. Hal ini dilakukan agar dokumen SOP yang

dihasilkan sesuai dengan kebutuhan organisasi, unggul, dapat diandalkan, dan bermanfaat bagi organisasi yang aplikasikannya. Adapun kriteria-kriteria tersebut, antara lain:

1. Dalam penyusunan kalimat menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti.
2. Mudah diaplikasikan.
3. Mudah dikontrol.
4. Mudah diaudit.
5. Mudah diubah apabila terdapat perkembangan dan perubahan [22].

2.2.2.2 ISO/IEC 27002:2013

ISO/IEC 27002:2013 adalah sebuah standar dan prosedur yang membahas mengenai keamanan dan kontrol terhadap informasi sehingga bisnis mampu menerapkan keamanan secara tepat [23]. Standar ini dibuat oleh International Organization for Standardization (ISO) dan International Electrotechnical Commission (IEC) [24]. Standar ini sangat erat kaitannya dengan ISO 27001. Apabila ISO 27001 berisi tentang tugas manajerial sedangkan ISO 27002 berisi tentang dari segi aspek kontrol.

Sebelum munculnya standar ini, standar yang sering dipakai ada 2 standar, yaitu BS7799 yang muncul pada tahun 1995 yang dipakai di Inggris dan ISO 17799. Kemudian pada tahun 2005, setelah terjadi revisi yang lebih lanjut ISO 17799 ini lebih dikenal sebagai ISO 27002. Ketiga standar ini semuanya berkaitan dengan keamanan informasi.

Isi dari standar ini adalah rincian mengenai pengendalian dan prosedur yang dipakai untuk menjaga keamanan informasi, mulai dari interaksi pengguna terhadap informasi, cara mengontrol akses dan kelangsungan usaha, hingga cara pengamanan informasi di atas kertas. Sehingga pada standar ini berisi lebih banyak yang berkaitan dengan aspek kontrol namun sangat sedikit kaitannya dengan manajemen. Selain itu, banyak isi dari standar ini ditujukan untuk departemen Teknologi

Informasi (TI). Pada awal mulanya, standar ini bisa digunakan oleh semua lembaga yang membutuhkan keamanan informasi, mulai dari perusahaan, organisasi non-profit, lembaga pemerintah, bahkan entitas bisnis. Namun di versi selanjutnya telah dipisahkan ke dalam berbagai sektor agar lebih efisien [23].

2.2.3 Pemetaan ISO/IEC 27002:2013 dengan Kebutuhan Layanan *Colocation Server*

Sebuah layanan dibutuhkan sebuah standar agar layanan tersebut dapat berjalan secara tepat. Oleh karena itu, layanan *colocation server* ini menggunakan ISO/IEC 27002:2013 sebagai *framework* yang mengatur. Pemetaan ISO/IEC 27002:2013 dengan kebutuhan layanan *colocation server* dapat dilihat di Tabel 2.4.

Tabel 2. 4 Pemetaan ISO/IEC 27002:2013 dengan *colocation server*

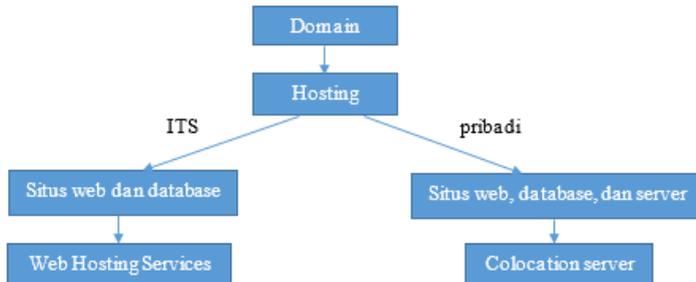
Tahapan	Domain	Aktivitas	Alasan
<i>Plan</i>	<i>Access Management</i>	<i>Inventory of assets</i>	Identifikasi kebutuhan dan spesifikasi aset yang sesuai dengan layanan yang diberikan
		<i>Ownership of assets</i>	Identifikasi kepemilikan aset agar tidak terjadi kesalahpahaman komunikasi di kemudian hari
		<i>Acceptable use of assets</i>	Aset yang digunakan sesuai dan berjalan sesuai peraturan/persyaratan yang diterapkan
<i>Do</i>	<i>Access Control</i>	<i>Secure log-on procedures</i>	Sistem akses ke dalam sistem harus memiliki prosedur <i>log on</i> yang aman
		<i>Password management system</i>	Sistem membutuhkan proteksi, salah satunya dengan <i>password</i> .

Tahapan	Domain	Aktivitas	Alasan
			<i>Password</i> yang digunakan harus yang berkualitas
	<i>Operations security</i>	<i>Protection from malware</i>	Sistem membutuhkan proteksi dari <i>malware</i> untuk menjaga integritas dari data yang disimpan
<i>Check</i>	<i>Information security aspects of business continuity management</i>	<i>Verify, review, and evaluate information security continuity</i>	Sistem perlu adanya pemantauan dari sisi keamanan untuk menjaga integritas data
<i>Act</i>	<i>Operations Security</i>	<i>Backup</i>	Sistem perlu dilakukan <i>backup</i> sebagai tindakan pencegahan terhadap kejadian yang tidak dapat terduga.
	<i>Assets Management</i>	<i>Return of asstes</i>	Apabila kontrak berakhir, maka diperlukan prosedur yang jelas untuk pengembalian aset yang dititipkan

2.2.4 Keterkaitan Antara Web Hosting, Domain, dan Colocation Server

Layanan *web hosting, domain, dan colocation server* dapat digunakan hanya oleh pihak internal ITS. Keterkaitan antara ketiga layanan ini adalah dimulai dari *domain* kemudian bisa diturunkan ke layanan *hosting* dan *colocation server*. Awalnya, pelanggan akan mengajukan nama *domain* ITS ke pihak DPTSI untuk situs web yang dikelolanya. Kemudian, pelanggan tersebut dapat memilih untuk mengikuti *hosting* di ITS atau *hosting* sendiri dengan menitipkan *server* yang dimilikinya ke rak *server* yang dimiliki oleh DPTSI atau hal ini selanjutnya

dapat disebut dengan *colocation server*. Untuk lebih jelasnya alur mengenai hal ini dapat dilihat di Gambar 2.3.



Gambar 2. 3 Alur keterkaitan antara layanan *domain*, *hosting*, dan *colocation server*

Terdapat perbedaan antara kedua layanan *hosting* tersebut. Untuk kasus yang menggunakan jasa *hosting* di ITS, maka seluruh keamanan dan berbagai yang berhubungan dengan segi fisik dari pengelolaannya merupakan tanggung jawab dari DPTSI sedangkan untuk kasus yang menggunakan *server* sendiri atau sering disebut dengan *colocation server*, perihal keamanan dan *maintain* di dalamnya, baik secara *logic* dan fisik adalah tanggung jawab dari pemilik *server* itu masing-masing. Pihak DPTSI tidak memiliki kewenangan untuk memasuki ke dalam *server* tersebut dan memang seharusnya tidak mengetahuinya.

Seluruh ketiga layanan ini ditawarkan secara gratis atau tidak berbayar oleh ITS sehingga dibutuhkan klausul yang jelas mengenai layanan tersebut, seperti layanan tersebut tidak dilakukan untuk aktivitas komersial atau perniagaan. Klausul ini sangat dibutuhkan terutama untuk layanan *colocation server* karena pihak penyedia layanan tidak memiliki kewenangan untuk mengetahui data yang dimiliki di dalam *server* yang dititipkan. Selain itu, *server* yang dititipkan juga dapat menjadi celah keamanan untuk melakukan serangan ke *server-server* yang lainnya karena terhubung pada satu *switch* yang sama. Hal ini juga berlaku bagi situs-situs web yang memiliki *hosting* dan *domain* yang sudah lama ditinggalkan oleh pemiliknya namun

domain tersebut masih aktif hingga saat ini. Hal ini dapat terjadi karena penyedia layanan tidak melakukan pengecekan celah keamanan di dalamnya.

Pembuatan layanan *hosting* dan *domain* dibutuhkan suatu panduan yang mengatur mengenai tahapan-tahapan dalam mengelolanya, yaitu dengan siklus pembuatan *hosting* dan *domain*. Siklus tersebut telah memuat mulai dari cara merencanakan hingga mengevaluasinya. Di dalam tahapan *plan*, terdapat aktivitas pemilihan nama *domain* yang sesuai. Di sini menunjukkan bahwa pengguna harus mengecek terlebih dahulu ketersediaan nama *domain* yang diinginkan. Selanjutnya setelah tahapan *create*, maka nama *domain* yang dipilih akan memasuki tahapan *registered period* pada siklus nama *domain* sehingga nama *domain* tersebut tidak dapat digunakan oleh pengguna yang lain. Status nama *domain* ini akan selalu terdaftar hingga memasuki aktivitas perpanjangan atau penghentian kontrak pada siklus pembuatan *hosting* dan *domain*. Jika terjadi penghentian kontrak, maka nama *domain* akan memasuki status *expired period* pada siklus nama *domain*. Namun, jika terjadi perpanjangan kontrak, maka status nama *domain* akan tetap menjadi *registered period*. Hal ini juga akan terjadi, apabila pengguna terlambat melakukan perpanjangan kontrak hingga status menjadi *expired period* bahkan *redemption grace period* sesuai dengan waktu yang disepakati di awal, kemudian melakukan perpanjangan kontrak pada status tersebut, maka nama *domain* akan kembali ke status *registered period*. Namun apabila di akhir masa *redemption grace period* tidak terjadi perpanjangan kontrak, maka nama *domain* akan memasuki masa *pending delete period* hingga menjadi tersedia kembali [25].

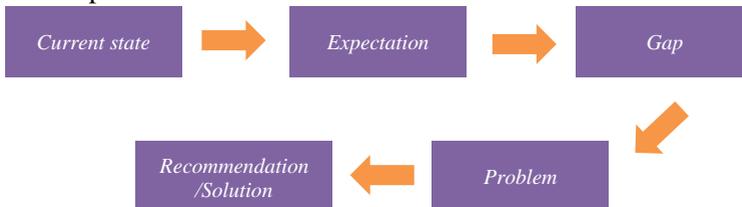
2.2.5 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau dikenal juga dengan nama analisis *gap* adalah aktivitas membandingkan keadaan kinerja sekarang dengan kinerja yang diharapkan. Analisis ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi bisnis, identifikasi tindakan yang harus

diambil untuk memenuhi target, dan dapat memperkirakan waktu, biaya, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai keadaan perusahaan yang diinginkan.

Terdapat 3 komponen faktor utama untuk analisa *gap* ini, yaitu 1) daftar karakteristik dari keadaan saat ini, 2) daftar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan di masa yang akan datang, 3) daftar kesenjangan yang ada dan yang perlu diisi. Dengan adanya analisa *gap* membantu sebuah organisasi untuk mengidentifikasi apakah sistem yang digunakan telah memenuhi kebutuhan atau belum. Oleh karena itu, sasaran awal analisa *gap*, yaitu mengumpulkan kebutuhan dari organisasi, menentukan penyesuaian yang dibutuhkan, memastikan sistem yang baru telah memenuhi kebutuhan proses bisnis organisasi, memastikan bahwa proses bisnis akan menjadi *best practice*, dan mengidentifikasi permasalahan yang membutuhkan adanya perubahan kebijakan pada organisasi [26].

Menurut Mineraud, langkah-langkah untuk melakukan analisa ini, yaitu 1) *current status* (aktivitas pada saat ini yang dilakukan yang menggambarkan kondisi terkini dari aktivitas yang dilakukan), 2) *expectation* (gambaran yang ingin dicapai oleh organisasi di masa yang akan datang), 3) *gap*, gambaran kesenjangan yang terjadi antara kondisi saat ini dengan kondisi di masa yang akan datang, 4) *problem*, gambaran permasalahan yang terjadi akibat kesenjangan yang terjadi, 5) *recommendations/solutions*, solusi yang mungkin dapat dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan yang telah terjadi [27]. Adapun gambaran dari proses analisis kesenjangan secara umum dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2. 4 Alur proses analisis kesenjangan

2.2.6 *Business Process Management (BPM)*

Business Process Management (BPM) adalah cara untuk melakukan penyesuaian antara keinginan dan kebutuhan dari suatu organisasi terhadap bisnis yang dimiliki. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari bisnis yang dimiliki [28]. Cara untuk menentukan proses bisnis yang terjadi adalah dengan cara *process identification*.

Process identification adalah sebuah aktivitas untuk menentukan proses bisnis yang dimiliki oleh suatu organisasi dengan menentukan kriteria yang jelas dalam prioritasnya. Proses ini dilakukan dengan melihat studi kasus dan fungsi bisnis yang terjadi di dalam organisasi tersebut. Proses ini termasuk dalam proses *bottom up*. Luaran dari proses ini adalah arsitektur proses.

Terdapat 4 langkah dalam membuat arsitektur proses, antara lain:

1. Identifikasi tipe kasus

Pada langkah ini, dilakukan fiksasi klasifikasi dari tipe kasus yang dikembangkan oleh sebuah organisasi. Dalam penentuan tipe ini dapat dilihat properti yang dikembangkan. Terdapat beberapa tipe kasus dilihat dari properti yang dikembangkan, antara lain:

- a. *Product type*: properti ini mengidentifikasi mengenai tipe-tipe produk yang dimiliki oleh organisasi.
- b. *Service type*: properti ini mengidentifikasi mengenai tipe-tipe layanan yang disediakan oleh organisasi.
- c. *Channel*: properti ini mengidentifikasi mengenai saluran yang dimiliki oleh organisasi untuk berhubungan dengan pelanggannya, seperti melalui bertemu dengan langsung, telepon, dan *email*.
- d. *Customer type*: properti ini mengidentifikasi tipe-tipe pelanggan yang dimiliki oleh organisasi.

2. Identifikasi fungsi yang akan berlaku di masing-masing kasus

Pada langkah ini dilakukan identifikasi fungsi-fungsi yang akan berlaku di masing-masing tipe kasus. Identifikasi fungsi bisnis ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan organisasi dan tipe kasus yang diangkat. Kemudian, dilakukan observasi lebih lanjut untuk menelaah fungsi-fungsi yang ada di dalamnya. Dalam melakukan telaah ini, fungsi-fungsi yang identifikasi harus hingga detail.

3. Membentuk matriks fungsi

Pada langkah ini, dilakukan penggabungan antara tipe kasus yang diangkat dan fungsi bisnis yang telah berhasil didapatkan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui relasi yang ada di antara keduanya. Apabila terdapat relasi di antara keduanya, akan diberi tanda "X".

4. Identifikasi proses

Langkah terakhir adalah melakukan identifikasi proses di dalamnya. Untuk melakukan identifikasi ini dilakukan penentuan *trade-off* di dalamnya antara 2 ekstrem, yaitu di mana seluruh matriks dapat membentuk satu proses yang besar dan di mana setiap silang tunggal dalam matriks dapat membentuk suatu proses tersendiri.

Dalam penentuan *trade-off* ini menggunakan 8 *guidelines*. Ketika menggunakan *guidelines* tersebut, terdapat 2 jenis proses pemisahan, yaitu pemisahan secara vertikal (pemisahan proses antar baris) dan pemisahan secara horizontal (pemisahan proses antar kolom). Adapun *guidelines* tersebut, antara lain:

Guideline 1. Jika sebuah proses memiliki alur objek yang berbeda, dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Guideline 2. Jika 1 proses hanya untuk 1 objek yang berbeda, maka proses tersebut dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Guideline 3. Jika sebuah proses mengubah status transaksional, maka dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Guideline 4. Jika sebuah proses terdiri dari sebuah pemisahan logika dalam waktu, maka dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Guideline 5. Jika sebuah proses terdiri dari sebuah pemisahan logika dalam ruang, maka dapat dilakukan pemisahan secara horizontal.

Guideline 6. Jika sebuah proses terdiri dari sebuah pemisahan logika di dimensi lain yang berhubungan, maka dapat dilakukan pemisahan secara horizontal.

Guideline 7. Jika sebuah proses terpisah di model referensi, maka dapat dilakukan pemisahan.

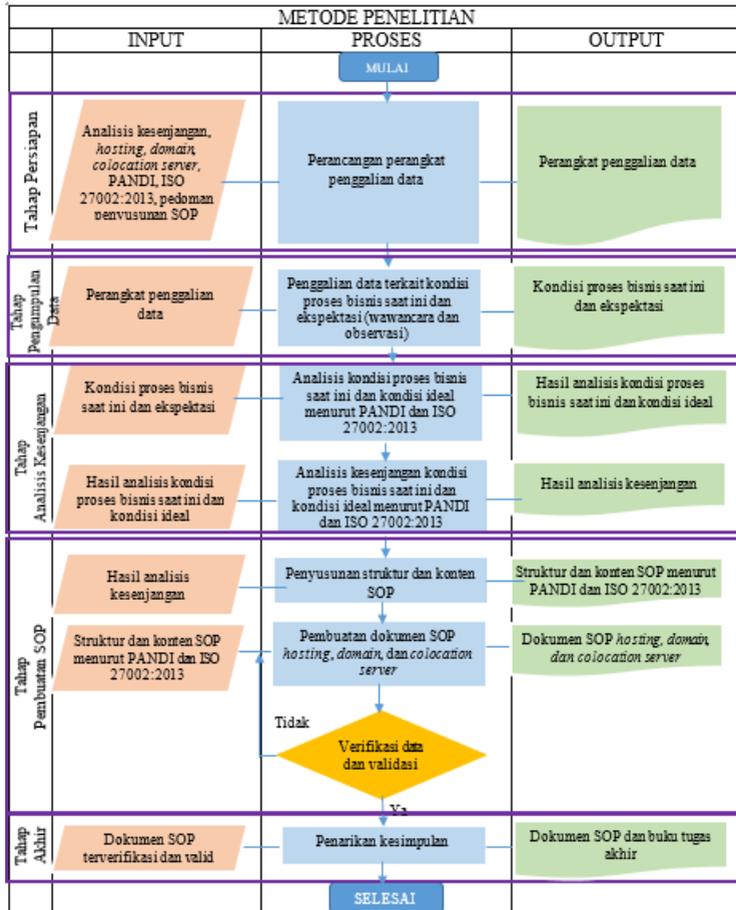
Guideline 8. Jika sebuah proses melingkupi banyak fungsi di dalam 1 tipe kasus daripada di lainnya, maka dapat dilakukan pemisahan secara horizontal [29].

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menggambarkan metodologi yang akan digunakan selama penelitian berlangsung.

3.1. Metode Penelitian



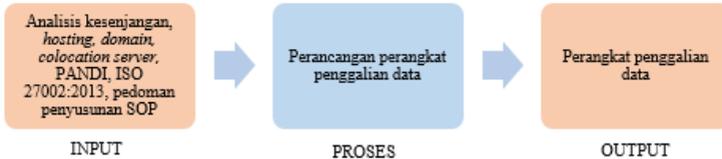
Gambar 3. 1 Metode penelitian

Penjelasan dari Gambar 3.1 mengenai metode yang digunakan untuk melakukan penelitian Tugas Akhir ini akan dijabarkan sebagai berikut:

3.1.1 Tahap Persiapan

Tahapan ini adalah tahapan awal bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Di sini peneliti melakukan perancangan perangkat penggalan data.

3.1.1.1 Perancangan Perangkat Penggalan Data



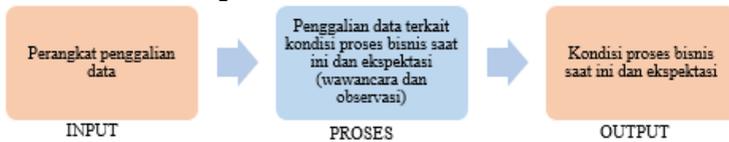
Gambar 3. 2 Perancangan perangkat penggalan data

Perancangan perangkat penggalan data bersumber dari pengetahuan tentang analisis kesenjangan, *web hosting*, *domain*, *colocation server*, PANDI, ISO/IEC 27002:2013, dan pedoman penyusunan SOP. Luaran dari tahapan ini akan digunakan sebagai pengantar untuk menggali data-data yang dibutuhkan saat penelitian. Luaran dari tahapan ini adalah perangkat penggalan data, salah satunya adalah *interview protocol*. Visualisasi dari tahapan ini dapat dilihat di Gambar 3.2.

3.1.2 Tahap Pengumpulan Data

Selanjutnya, peneliti melakukan pengumpulan data terkait penelitian. Pengumpulan data ini digunakan sebagai bahan untuk melakukan tahapan penelitian selanjutnya.

3.1.2.1 Penggalan Data Kondisi Proses Bisnis Saat Ini dan Ekspektasi



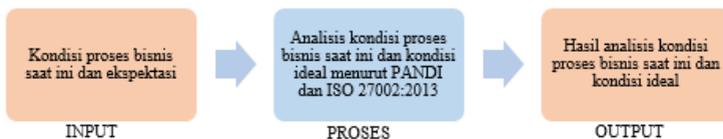
Gambar 3. 3 Penggalan data terkait kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi

Pada tahapan ini dilakukan penggalan data terkait kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi dengan cara melakukan wawancara dengan Kepala, Pusat Pengelolaan dan Layanan TIK, dan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi DPTSI mengenai ketiga layanan tersebut. Data yang diambil, antara lain permasalahan yang telah terjadi, daftar kebutuhan, regulasi, dan struktur organisasi terkait layanan. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi mengenai layanan tersebut untuk mengetahui kondisi proses bisnis di lapangan. Visualisasi pada tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 3.3.

3.1.3 Tahap Analisis Kesejangan

Setelah mendapatkan data mengenai kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi, maka selanjutnya menganalisa hasil temuan tersebut. Di sini peneliti juga melakukan analisis kesenjangan untuk membandingkan keadaan ideal dengan kondisi proses bisnis saat ini.

3.1.3.1 Analisis Kondisi Proses Bisnis Saat Ini dan Kondisi Ideal

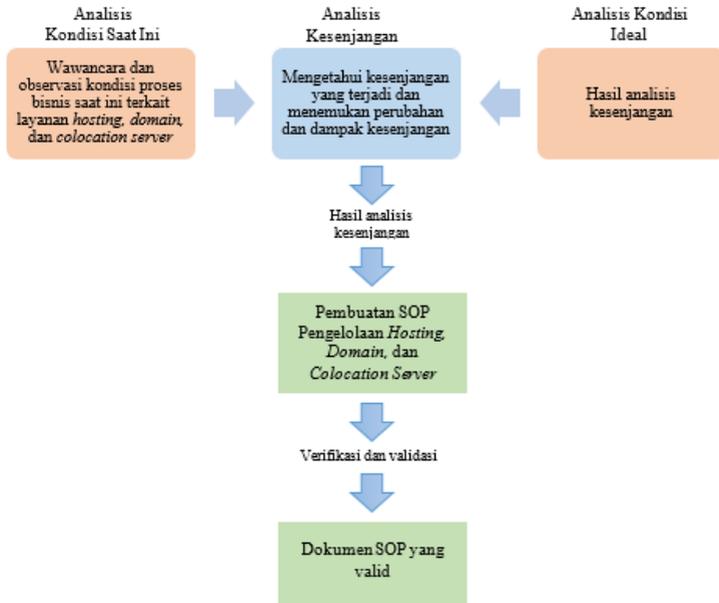


Gambar 3. 4 Penggalan data terkait kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi

Pada tahapan ini dilakukan analisis kondisi proses bisnis saat ini dan kondisi ideal menurut standar yang diacu, yaitu PANDI dan ISO 27002:2013. Untuk melakukan tahapan ini dibutuhkan

data berupa kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi yang telah didapatkan sebelumnya. Luaran dari tahapan ini akan menghasilkan hasil analisis kondisi proses bisnis saat ini dan kondisi ideal menurut standar yang diacu. Visualisasi dari tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 3.4.

3.1.3.2 Analisis Kesenjangan



Gambar 3. 5 Analisis kesenjangan

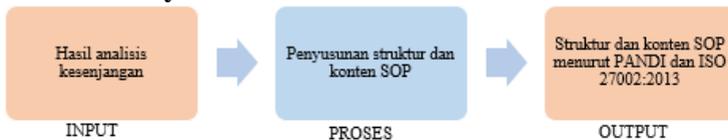
Hasil analisis kondisi yang telah didapatkan di tahapan sebelumnya menjadi masukan untuk tahapan ini. Pada tahapan ini akan dilakukan analisis kesenjangan antara kondisi proses bisnis saat ini dan kondisi ideal menurut standar yang diacu, yaitu PANDI dan ISO/IEC 27002:2013. Luaran dari tahapan ini adalah hasil dari analisis kesenjangan, berupa kesenjangan yang terjadi, perubahan, dan dampak yang terjadi. Hasil analisis kesenjangan ini digunakan untuk pembuatan dokumen SOP *hosting*, *domain*, dan *colocation server*. Kemudian, dokumen SOP yang telah dibuat akan dilakukan verifikasi dan validasi untuk menguji kesesuaian dokumen SOP yang dibuat dengan

kebutuhan DPTSI. Selanjutnya, Luaran dari tahapan tersebut adalah dokumen SOP yang valid. Visualisasi dari tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 3.5.

3.1.4 Tahap Pembuatan SOP

Kemudian dari hasil analisis kesenjangan, peneliti akan mengetahui yang perlu dilakukan pengelolaan sesuai dengan instrumen yang berlaku. Penyusunan SOP ini dilakukan berdasarkan standar yang telah diatur oleh Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI), *framework* ISO/IEC 27002:2013 dan *best practices*. Luaran dari tahapan ini adalah dokumen SOP pengelolaan *web hosting, domain, dan colocation server*.

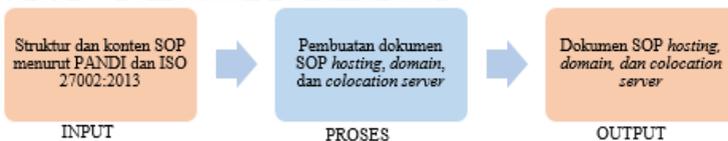
3.1.4.1 Penyusunan Struktur dan Konten SOP



Gambar 3. 6 Penyusunan struktur dan konten SOP

Tahapan ini adalah tahapan awal dalam pembuatan dokumen SOP. Penyusunan struktur dan konten SOP disesuaikan dengan kebutuhan dari DPTSI berdasarkan hasil dari analisis kesenjangan yang telah dilakukan sebelumnya. Struktur dan konten SOP ini mengacu pada standar PANDI dan ISO/IEC 27002:2013. Visualisasi dari tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 3.6.

3.1.4.2 Pembuatan Dokumen SOP

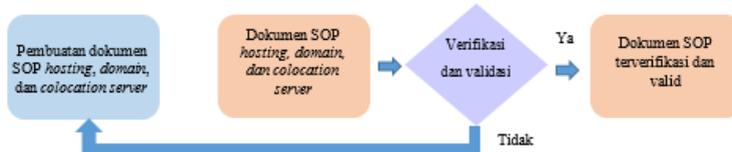


Gambar 3. 7 Pembuatan dokumen SOP

Dari struktur dan konten SOP yang telah dibuat sebelumnya, maka selanjutnya dapat dilakukan pembuatan SOP terkait dengan *hosting, domain, dan colocation server*. Di sini

memasukkan kebutuhan obyek penelitian sesuai dengan struktur dan konten SOP yang telah ada yang mengacu standar PANDI dan ISO/IEC 27002:2013. Visualisasi tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 3.7.

3.1.4.3 Verifikasi dan Validasi



Gambar 3. 8 Verifikasi dan validasi

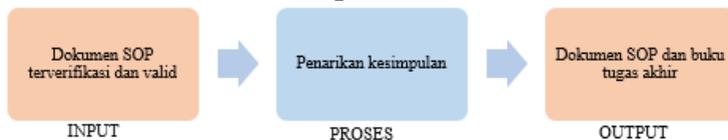
Dokumen SOP yang telah dibuat maka selanjutnya dilakukan verifikasi dan validasi. Hal ini dilakukan untuk menguji kesesuaian dokumen SOP yang dibuat dengan kebutuhan DPTSI. Cara yang dilakukan untuk verifikasi adalah dengan melakukan *expert review* kepada pihak independen dan wawancara kepada pihak internal DPTSI. Hal ini dilakukan untuk menguji memastikan kesesuaian antara prosedur yang dihasilkan dengan kebutuhan DPTSI terkait pengelolaan ketiga layanan tersebut. Setelah dianggap dokumen SOP tersebut sesuai, maka selanjutnya dilakukan validasi. Validasi ini dilakukan dengan cara simulasi SOP yang diuji coba oleh pelaksana SOP. Hal ini dilakukan untuk mengetahui ketepatan dari SOP yang dibuat ketika diimplementasikan. Apabila dokumen SOP dinyatakan tidak valid, maka akan dilakukan pembuatan dokumen SOP kembali. Apabila dokumen SOP berhasil melewati tahapan ini, maka akan menghasilkan dokumen SOP yang terverifikasi dan valid. Visualisasi dari tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 3.8.

3.1.5 Tahap Akhir

Dari dokumen SOP yang telah dibuat, maka selanjutnya dilakukan verifikasi dan validasi dokumen tersebut. Dokumen SOP yang telah terverifikasi dan tervalidasi, maka peneliti dapat melakukan penarikan kesimpulan dari seluruh rangkaian aktivitas penelitian. Luaran dari tahapan ini adalah dokumen

SOP yang terverifikasi dan tervalidasi sebagai produk dan juga buku Tugas Akhir.

3.1.5.1 Penarikan Kesimpulan



Gambar 3. 9 Penarikan kesimpulan

Dari dokumen SOP yang telah terverifikasi dan valid, maka selanjutnya dapat dilakukan penarikan kesimpulan dari serangkaian tahapan aktivitas penelitian tugas akhir. Selain itu, pada tahapan ini dihasilkan buku tugas akhir sebagai bentuk pendokumentasian tugas akhir. Visualisasi untuk tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 3.9.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB IV PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan mengenai proses perancangan yang dilakukan sebelum melakukan pembuatan SOP pengelolaan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*. Perancangan dilakukan sebagai panduan untuk pengejaan tugas akhir ini.

4.1. Perancangan Studi Kasus

Bagian ini akan menjelaskan mengenai tujuan dan *unit of analysis* dari studi kasus yang diangkat untuk penelitian tugas akhir ini.

4.1.1 Tujuan Studi Kasus

Studi kasus adalah sebuah metode pengumpulan data untuk mempelajari dan menginterpretasikan suatu kasus tertentu secara menyeluruh dan terpadu [30]. Menurut Yin, studi kasus adalah sebuah penyelidikan empiris mengenai sesuatu hal dengan melihatnya secara nyata, batasan-batasan antara konteks dengan fenomena tidak terlihat dengan jelas, dan terdapat beberapa bukti yang dapat digunakan untuk mendukungnya [31]. Kemudian, Yin juga menjelaskan mengenai kategori dari studi kasus yang dapat dibagi menjadi 3, yaitu *exploratory*, *descriptive*, dan *explanatory*. Kategorisasi studi kasus ini dapat dilakukan dengan cara pemilahan pertanyaan “*who*”, “*what*”, “*where*”, “*how*”, dan “*why*”. Kategori *exploratory* cocok untuk kasus yang menggunakan “*what*” karena hal tersebut menjelaskan mengenai sebuah tindakan penjelajahan bukan mengenai alasan adanya suatu hal. Kemudian, kategori *explanatory* cocok untuk kasus yang menggunakan “*how*” dan “*why*” karena hal ini dilakukan untuk melakukan penggalian alasan dan pemetaan relasi antar variabel hingga terbentuknya logika kausal. Hal ini cocok untuk penggunaan dalam sebuah studi kasus, sejarah, dan eksperimen. Terakhir, penggunaan “*who*” dan “*where*” cocok untuk penelitian langsung atau kegiatan survei yang dibantu dengan catatan arsip [32].

Kategori studi kasus yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah *exploratory* atau penggalian. Penelitian tugas akhir ini melakukan penggalian kondisi proses bisnis saat ini terkait *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* di ITS dan kondisi ideal terkait ketiga layanan tersebut menurut Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) dan ISO/IEC 27002:2013. Selanjutnya, dilakukan penggalian mengenai kesenjangan yang terjadi antara kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi ideal tersebut. Dari kesenjangan yang terjadi, maka selanjutnya dapat dibuat kerangka SOP untuk mengelola layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* di ITS dengan mengacu Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) dan ISO/IEC 27002:2013.

4.1.2 Unit of Analysis

Setelah mengetahui tujuan dari studi kasus yang diangkat, maka selanjutnya adalah menentukan *unit of analysis*. *Unit of analysis* perlu ditentukan untuk menjaga validitas dan reabilitas penelitian. Hal ini yang akan menjadi fokus dari penelitian yang dilakukan [33]. *Unit of analysis* dari penelitian ini adalah layanan dan infrastruktur. Karena penelitian yang dilakukan berfokus kepada layanan yang diberikan, yaitu layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*. Ketiga layanan tersebut termasuk kategori layanan infrastruktur. Di dalam DPTSI, ketiga layanan tersebut dikelola oleh Pusat Layanan dan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi.

4.2. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Arikunto, subjek penelitian adalah subjek yang diteliti oleh peneliti [34]. Menurut penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa subjek penelitian dapat berupa individu, organisasi, atau hal-hal yang dapat dijadikan sebagai sumber penggalian data informasi penelitian. Pada tugas akhir ini yang menjadi subjek penelitian adalah DPTSI, lembaga yang mengelola layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.

Selanjutnya, objek penelitian adalah sesuatu hal yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian [35]. Dari penjelasan

tersebut, dapat diketahui bahwa objek penelitian adalah variabel dalam sebuah penelitian. Objek dari penelitian tugas akhir ini adalah pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*, mulai dari pembuatan hingga *monitoring* dan evaluasi. Pengelolaan terkait ketiga layanan tersebut nantinya yang akan menjadi fokus peneliti untuk membuat dokumen SOP berdasarkan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) dan ISO/IEC 27002:2013. Harapannya, setelah adanya SOP ini akan meningkatkan kinerja DPTSI terkait layanan tersebut menjadi semakin lebih baik lagi.

4.3. Data yang Dibutuhkan

Data-data yang dibutuhkan untuk menggali data dan informasi dari studi kasus, antara lain:

1. Penjelasan mengenai tugas pokok fungsi dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Infomasi.
2. Penjelasan mengenai layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.
3. Penjelasan mengenai aktor dan peran dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.
4. Penjelasan mengenai kondisi proses bisnis saat ini mengenai layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.
5. Penjelasan mengenai kondisi ekspektasi mengenai layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.
6. Penjelasan mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan.
7. Penjelasan mengenai alur proses pendaftaran layanan yang selama ini berjalan.
8. Penjelasan mengenai cara untuk mengontrol layanan.
9. Penjelasan mengenai aturan yang digunakan terkait layanan yang diberikan.
10. Penjelasan mengenai batasan layanan yang diberikan.

4.4. Persiapan Penggalan Data

Sumber data yang dapat digunakan untuk menggali studi kasus menurut Yin, antara lain dokumentasi, arsip (*archival records*), wawancara, observasi langsung, observasi parsitipatif, dan *physical artifact* [31]. Berdasarkan keenam sumber data tersebut, peneliti di sini hanya menggunakan wawancara, observasi langsung, dan arsip.

4.4.1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk melakukan penggalan data secara langsung ke narasumber yang dituju. Sebelum melakukan wawancara, maka diperlukan pembuatan *interview protocol*. Hal ini dilakukan sebagai acuan dalam penggalan data kepada narasumber agar data dan informasi yang didapatkan sesuai dengan yang dibutuhkan. Adapun tampilan awal dari *interview protocol* dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Template *interview protocol* mengenai data interviewee

Hari, Tanggal	(e.g. Kamis, 3 November 2016)
Waktu	(e.g. 10.00 – 12.00)
Lokasi	(e.g. DPTSI)
Narasumber	(e.g. Royyan M.)
Jabatan	(e.g. Koor. Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi)
Lama Bekerja	(e.g. 6 tahun)
Topik	(e.g. Pengelolaan Layanan <i>Web Hosting</i> , <i>Domain</i> , dan <i>Colocation Server</i>)

Tabel 4.1 digunakan sebagai pencatatan informasi mengenai data narasumber dan waktu pelaksanaan wawancara. Data narasumber dapat ditunjukkan dengan nama narasumber dan lama bekerja sedangkan data waktu pelaksanaan wawancara dapat ditunjukkan dengan hari, tanggal, waktu, dan lokasi wawancara. Kemudian tampilan *interview protocol* yang berisikan dengan pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Tampilan *interview protocol*

No.	Uraian
	(Topik)
1	(Pertanyaan: e.g. Apa saja paket yang ditawarkan mengenai <i>web hosting</i> ?)
	Jawaban: (e.g. Jadi 3 paket, silver, gold, dan platinum)
2	(Pertanyaan)
	Jawaban:

Uraian *interview protocol* yang lengkap dan terperinci telah terlampir pada **Lampiran A**.

4.4.2. Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan untuk mengamati objek penelitian secara langsung di lapangan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata yang terjadi terkait layanan tersebut.

4.4.3. Arsip

Arsip menjadi salah satu media untuk menggali data yang dibutuhkan oleh peneliti. Dokumen arsip yang dibutuhkan oleh peneliti, antara lain dokumen pengajuan layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*, dokumen tindakan yang dilakukan terkait ketiga layanan tersebut.

4.5. Metode Pengolahan Data

Bagian ini menjelaskan mengenai metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah data yang didapatkan dari proses wawancara, observasi langsung, dan data arsip. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Metode pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif terhadap kondisi bisnis saat ini, ekpektasi, dan kondisi ideal menurut standar acuan. Kemudian dari hasil yang didapatkan, maka selanjutnya dilakukan analisis lebih lanjut untuk dimanfaatkan dalam penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* di ITS.

4.6. Penentuan Pendekatan Analisis

Bagian ini akan menjelaskan tentang pendekatan analisis yang digunakan dalam penelitian tugas akhir. Untuk mengetahui keterkaitan antara objek dengan jawaban hasil wawancara, maka dibutuhkan pendekatan analisis yang sesuai agar informasi yang didapatkan dapat sesuai dengan yang diharapkan. Berikut ini adalah beberapa pendekatan analisis yang dilakukan, antara lain:

1. Pendekatan analisis dengan standar acuan
Analisis dengan menggunakan pendekatan standar acuan dalam penelitian ini menggunakan 2 standar, yaitu:
 - a. Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI)
Standar yang diterapkan oleh Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) digunakan untuk mengetahui kondisi proses bisnis saat ini terkait layanan *web hosting* dan *domain*. Pada standar acuan ini akan mengatur mengenai mulai dari pembuatan hingga akhir dari keputusan kontrak. Selain itu, standar ini menjadi acuan terkait siklus hidup nama domain.
 - b. ISO 27002:2013
Analisis dengan pendekatan ISO 27002:2013 berfokus terhadap layanan *colocation server* sebagai control dari layanan tersebut, mulai dari *plan* hingga *act*. Aktivitas dan kontrol yang digunakan adalah aktivitas dan kontrol yang telah dipetakan pada Bab 2.
2. Pendekatan analisis dengan kesenjangan
Analisis kesenjangan adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara kondisi proses bisnis dengan kondisi ekspektasi dan ideal menurut standar acuan. Dari hasil analisis kesenjangan yang didapatkan maka selanjutnya dapat dilakukan proses standarisasi. Proses standarisasi ini dilakukan untuk menyesuaikan kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi ekspektasi dan kondisi ideal menurut standar acuan.

4.7. Perancangan Standard Operating Procedure

Perancangan *standard operating procedure* yang dilakukan adalah mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengenai Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Nomor 35 Tahun 2012. Perancangan SOP yang akan dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Perancangan SOP

Struktur Bab	Sub-Bab	Deskripsi
Pendahuluan	Tujuan	Penjelasan mengenai tujuan dari pembuatan dokumen <i>Standars Operating Procedure</i> pengelolaan <i>web hosting, domain, dan colocation server</i> .
	Ruang Lingkup	Penjelasan mengenai ruang lingkup dokumen SOP yang dibuat.
	Struktur Organisasi	Penjelasan mengenai struktur organisasi yang berkaitan dengan layanan yang dikelola.
Prosedur	Definisi	Penjelasan mengenai definisi dari prosedur yang dibuat.
	Prosedur	Penjelasan mengenai langkah-langkah dalam menjalankan suatu proses. Prosedur di sini digambarkan dengan <i>flowchart</i> .
	Formulir	Formulir yang digunakan untuk mendukung ketercapaian prosedur sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4.8. Perencanaan Pengujian SOP

Tahap pengujian SOP akan dilakukan dalam 2 tahapan, yaitu verifikasi dan validasi. Berikut ini adalah penjabaran tentang pengujian SOP yang akan dilakukan.

1. Verifikasi

Verifikasi adalah aktivitas mengkonfirmasi kebenaran mengenai suatu data dan informasi yang dimiliki. Verifikasi yang dilakukan adalah *expert review* kepada pihak independen dan wawancara kepada pihak internal DPTSI. Penjabaran mengenai aktivitas verifikasi dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Perencanaan Verifikasi

Verifikasi	Uraian
Tujuan	Memverifikasi dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> pengelolaan <i>web hosting</i> , <i>domain</i> , dan <i>colocation server</i> untuk mengonfirmasi tentang kebenaran data dan informasi yang terdapat dalam dokumen telah sesuai dengan kebutuhan Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI)
Metode	Wawancara langsung dan <i>expert review</i> . Untuk <i>expert review</i> , setelah SOP yang telah dibuat diberikan dan dipelajari oleh <i>expert</i> , maka selanjutnya dilakukan pengisian kuisisioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan isi dari SOP yang dibuat dan selanjutnya dilakukan wawancara untuk memastikan mengenai ketepatan dari SOP yang telah dibuat.
Sasaran	Wawancara akan dilakukan dengan narasumber Kasubdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi, yaitu Ibu Hanim dan Kasubdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi, yaitu Bapak Royyan. Kemudian, untuk <i>expert review</i> dilakukan dengan narasumber, yaitu Bapak Noor Azzam (Direktur PT. Radnet Cabang Surabaya) selaku pihak independen dari DPTSI namun beliau telah sering dimintai pendapat oleh pihak Puskom.
Tahapan Pengujian	Tahapan pengujian verifikasi, yaitu sebagai berikut: a. Untuk wawancara yang dilakukan kepada pihak DPTSI 1. Penulis menyerahkan dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> pengelolaan <i>web hosting</i> ,

Verifikasi	Uraian
	<p><i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> kepada Bu Hanim dan Pak Royyan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bu Hanim dan Pak Royyan mereview dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i>. 3. Setelah Bu Hanim dan Pak Royyan melakukan <i>review</i>, penulis melakukan wawancara langsung dengan mengajukan pertanyaan mengenai kesesuaian dari struktur, konten, dan istilah SOP serta instrumen pendukung yang ada di dalamnya. 4. Bu Hanim dan Pak Royyan memberikan <i>review</i> dan revisi dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> jika ada. 5. Penulis melakukan perbaikan dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i>. 6. Penulis mengajukan hasil revisi yang telah dilakukan kepada Bu Hanim dan Pak Royyan. 7. Bu Hanim dan Pak Royyan menyetujui dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> yang telah diperbaiki. <p>b. Untuk <i>expert review</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penulis menyerahkan dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> kepada Pak Noor Azzam. 2. Pak Noor Azzam mereview dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i>. 3. Setelah Pak Noor Azzam melakukan <i>review</i>, penulis melakukan penilaian terhadap SOP yang telah dibuat dengan cara memberikan kuisioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kesesuaian dari struktur, konten, dan istilah SOP serta instrumen pendukung yang ada di dalamnya. Kuisioner ini harus diisi oleh Pak Noor Azzam.

Verifikasi	Uraian
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Setelah kuisioner selesai diisi oleh <i>expert</i>, maka selanjutnya penulis melakukan wawancara untuk memastikan mengenai kesesuaian SOP yang telah dibuat. 5. Pak Noor Azzam memberikan <i>review</i> dan revisi dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting, domain, dan colocation server</i> jika ada. 6. Penulis melakukan perbaikan dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting, domain, dan colocation server</i>. 7. Penulis mengajukan hasil revisi yang telah dilakukan kepada Pak Noor Azzam. 8. Pak Noor Azzam menyetujui dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting, domain, dan colocation server</i> yang telah diperbaiki.

Interview protocol yang lengkap dan terperinci yang digunakan untuk verifikasi telah terlampir pada **Lampiran C**.

2. Validasi

Validasi adalah aktivitas mengonfirmasi data dan informasi yang dimiliki dengan cara melakukan sebuah pengujian atau simulasi. Validasi dilakukan oleh pihak internal pengelola ketiga layanan tersebut, yaitu Pusat Layanan dan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi DPTSI. Perencanaan mengenai validasi dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Perencanaan Validasi

Validasi	Uraian
Tujuan	Memvalidasi dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> pengelolaan <i>web hosting, domain, dan colocation server</i> untuk mengonfirmasi mengenai kebenaran data dan informasi dengan dilakukannya sebuah simulasi.
Metode	Simulasi <i>Standard Operating Procedure</i> pengelolaan <i>web hosting, domain, dan colocation server</i> .

Validasi	Uraian
Sasaran	Pelaksana <i>Standard Operating Procedure</i> , yaitu Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Tahapan Pengujian	<p>Tahapan pengujian validasi, yaitu antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penulis menyerahkan dokumen <i>Standard Operating Procedure</i> pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> yang telah diperbaiki dan disetujui di tahapan verifikasi. 2. Penulis memberikan arahan skenario penggunaan dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> dan menjelaskan beberapa skenario yang akan disimulasikan. 3. Pelaksana SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> menyimulasikan dengan menggunakan kasus yang termasuk pada pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i>. 4. Setelah simulasi selesai, penulis meminta <i>feedback</i> dan <i>review</i> dari pelaksana. 5. Penulis melakukan perbaikan dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> jika terdapat ketidaksesuaian saat simulasi. 6. Kemudian dokumen SOP pengelolaan <i>web hosting</i>, <i>domain</i>, dan <i>colocation server</i> dapat dinyatakan valid dan dapat diterapkan dalam melaksanakan aktivitas yang terstandarisasi.

Skenario yang lengkap dan terperinci yang digunakan untuk validasi telah terlampir pada **Lampiran D**.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB V

IMPLEMENTASI

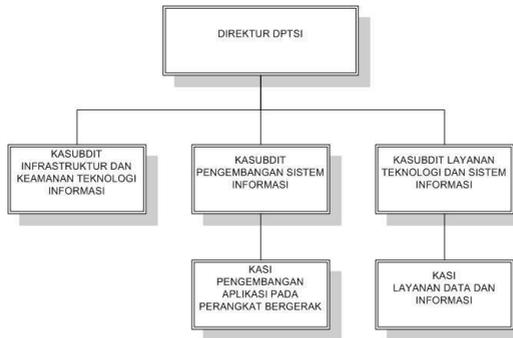
Bab ini menjelaskan tentang hasil implementasi yang telah didapatkan dari proses perancangan pada bab IV yang telah dipaparkan sebelumnya. Hasil implementasi yang ditampilkan adalah berupa data dan informasi mentah.

5.1. Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) ITS

Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) ITS adalah sebuah lembaga yang bergerak di bidang pengembangan teknologi yang ada di ITS. Pada awalnya, DPTSI ini memiliki nama Badan Teknologi dan Sistem Informasi (BTSI) dan berubah nama menjadi Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (LPTSI) pada tahun 2013. Kemudian, pada tahun 2016 berubah nama kembali menjadi Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI). DPTSI sendiri memiliki fungsi strategis, antara lain pengelolaan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pengembangan. Diharapkan dengan ke-4 fungsi strategis ini dapat membuat teknologi dan sistem informasi secara terpadu [36]. Adapun penjabaran dari fungsi tersebut, antara lain:

1. Penyusun rencana, program, dan anggaran lembaga.
2. Pelaksana penelitian dan pengembangan teknologi dan sistem informasi.
3. Pelaksana peningkatan kemampuan dan kompetensi tenaga pendidik, terutama di bidang teknologi dan sistem informasi.
4. Pengelola sistem informasi berbasis web.
5. Pelaksana penyedia layanan jasa di bidang teknologi dan sistem informasi.
6. Pelaksana koordinasi dan kerjasama antar institusi yang berkaitan dengan teknologi dan sistem informasi.
7. Pelaksana *monitoring* dan evaluasi mengenai pengembangan teknologi dan sistem informasi.
8. Pelaksana urusan administrasi lembaga [37].

Dalam menjalankan fungsinya, DPTSI memiliki 3 pusat untuk mendukung setiap kegiatan yang dilakukan, yaitu Pusat Pengelolaan dan Layanan TIK, Pusat Pengembangan Sistem Informasi, dan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi. Adapun susunan struktur organisasi pada DPTSI dapat dilihat pada Gambar 5.1 [1].



Gambar 5. 1 Struktur organisasi DPTSI

Visi dari DPTSI adalah mewujudkan ITS *Smart Campus*, ITS *in one hand*. Sedangkan misi dari DPTSI, antara lain:

1. Menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi dan pendukungnya.
2. Mengembangkan infrastruktur informasi ITS.
3. Menjalinkan kerjasama dan kemitraan baik di dalam maupun di luar ITS.

Kemudian, DPTSI juga memiliki tujuan, yaitu meningkatkan sumber daya manusia yang professional, aksesibilitas informasi, dan proses efisiensi; penyedia layanan dan *support*, dan ikut mengembangkan perihal teknologi informasi [38].

5.2. Penentuan Proses Bisnis Pengelolaan Layanan

Dalam pembuatan dokumen SOP pengelolaan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*, maka dibutuhkan telaah lebih lanjut mengenai proses bisnis yang terjadi di dalam pengelolaan layanan tersebut. Hal ini dilakukan agar dokumen SOP yang dibuat dapat melingkupi seluruh aktivitas dalam pengelolaan,

yakni dimulai dari pengajuan pembuatan layanan hingga pengakhiran kontrak.

1. Identifikasi tipe kasus

Pada kasus pembuatan dokumen SOP Pengelolaan *Web Hosting, Domain, dan Colocation Server*, tipe kasus yang terjadi adalah *service type*. Karena di sini layanan yang diberikan adalah sebanyak 4 buah. Adapun *service type* yang terdapat pada DPTSI yang melingkupi studi kasus ini, antara lain layanan *web hosting*, layanan *domain*, layanan VPS, dan layanan *colocation server*.

2. Identifikasi fungsi yang akan berlaku di masing-masing kasus

Selanjutnya, dilakukan pengidentifikasian fungsi yang berlaku di masing-masing kasus. Fungsi tersebut harus diturunkan hingga detail dari masing masing tipe kasus tersebut. Adapun fungsi-fungsi yang dapat identifikasi dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5. 1 Identifikasi fungsi

Fungsi Level 1	Fungsi Level 2
Perencanaan	Pengajuan layanan
	Perencanaan penggunaan
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai
	Pemilihan paket <i>web hosting</i> dan <i>domain</i>
Pembuatan	Perjanjian
	Registrasi
	Instalasi
	Penitipan <i>server</i>
Pengelolaan	Desain dan pengembangan
	Proteksi keamanan
	<i>Reset password</i>
Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan dan evaluasi aktivitas
	Pengembalian <i>server</i>
	Pembaruan data <i>contact person</i>
	Perpanjangan dan penghentian kontrak

3. Membentuk matriks fungsi

Setelah dilakukan identifikasi tipe kasus dan fungsinya, selanjutnya dilakukan pembuatan matriks fungsi. Hal ini dilakukan dengan cara menggabungkan antara tipe kasus yang terjadi dengan fungsinya. Selanjutnya, dilakukan pengidentifikasian apakah terdapat relasi di antara keduanya. Apabila terdapat relasi di antara keduanya, maka diberi simbol "X". Adapun matriks fungsi yang berhasil dibuat dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Matriks fungsi

		<i>Web Hosting</i>	<i>Domain</i>	<i>VPS</i>	<i>Colocation Server</i>
Perencanaan	Pengajuan layanan	X	X	X	X
	Perencanaan penggunaan	X	X	X	X
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	X	X		
	Pemilihan paket <i>web hosting</i>	X			
Pembuatan	Perjanjian	X	X	X	X
	Registrasi	X	X	X	X
	Instalasi	X	X	X	X
	Penitipan <i>server</i>				X
Pengelolaan	Desain dan pengembangan	X	X	X	X
	Proteksi keamanan	X	X	X	X
	<i>Reset password</i>	X		X	
Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	X	X	X	X
	Pengembalian <i>server</i>				X
	Pembaruan data <i>contact person</i>	X	X	X	X
	Perpanjangan dan penghentian kontrak	X	X	X	X

4. Identifikasi proses

Selanjutnya, dilakukan identifikasi proses untuk menentukan kombinasi antara fungsi dan tipe kasusnya sehingga membentuk proses bisnis. Di sini perlu ditemukan *trade-off* antara 2 ekstrem, yaitu di mana seluruh matriks dapat membentuk satu proses yang besar dan di mana setiap silang tunggal dalam matriks dapat membentuk suatu proses tersendiri.

Dalam penentuan *trade-off* ini menggunakan 8 *guidelines*.

Guideline 1. Jika sebuah proses memiliki alur objek yang berbeda, dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Pada *guideline 1*, dilakukan pemisahan menjadi 2 bagian, yaitu objek dengan pelanggan/unit kerja dan objek dengan internal DPTSI. Hal ini dilakukan karena objek alir yang berbeda di dalam pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, *VPS*, dan *colocation server*. Adapun hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Hasil implementasi guideline 1

		<i>Web Hosting</i>	<i>Domain</i>	<i>VPS</i>	<i>Colocation Server</i>
Perencanaan	Pengajuan layanan	X	X	X	X
	Perencanaan penggunaan	X	X	X	X
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	X	X		
	Pemilihan paket <i>web hosting</i>	X			
Pembuatan	Perjanjian	X	X	X	X
	Registrasi	X	X	X	X
	Instalasi	X	X	X	X
	Penitipan <i>server</i>				X
Pengelolaan	Desain dan pengembangan	X	X	X	X
	Proteksi keamanan	X	X	X	X
	<i>Reset password</i>	X		X	
Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	X	X	X	X
	Pengembalian <i>server</i>				X
	Pembaruan data <i>contact person</i>	X	X	X	X
	Perpanjangan dan penghentian kontrak	X	X	X	X

Keterangan:

 Objek dengan pelanggan/unit kerja

 Objek dengan internal DPTSI

Guideline 2. Jika 1 proses hanya untuk 1 objek yang berbeda, maka proses tersebut dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Pada *guideline 2*, dilakukan pemisahan antara proses yang melingkupi multi objek alir dan proses yang hanya untuk 1 objek saja. Di sini dilakukan pemisahan untuk fungsi bisnis yang melingkupi internal DPTSI dan pelanggan/unit kerja. Oleh karena itu, dihasilkan 3 tipe. Pada fungsi bisnis *reset password* dan pemantauan dan evaluasi aktivitas, terdapat aktivitas yang menggabungkan antara kedua objek alir, yaitu pelanggan/unit kerja dan internal DPTSI (Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi). Adapun hasil implementasi dari penerapan *guideline 2* ini dapat dilihat pada Tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Hasil implementasi guideline 2

		<i>Web Hosting</i>	<i>Domain</i>	<i>VPS</i>	<i>Colocation Server</i>
Perencanaan	Pengajuan layanan	X	X	X	X
	Perencanaan penggunaan	X	X	X	X
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	X	X		
	Pemilihan paket <i>web hosting</i> dan <i>domain</i>	X			
Pembuatan	Perjanjian	X	X	X	X
	Registrasi	X	X	X	X
	Instalasi	X	X	X	X
	Penitipan <i>server</i>				X
Pengelolaan	Desain dan pengembangan	X	X	X	X
	Proteksi keamanan	X	X	X	X
	<i>Reset password</i>	X		X	
Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	X	X	X	X
	Pengembalian <i>server</i>				X
	Pembaruan data <i>contact person</i>	X	X	X	X
	Perpanjangan dan penghentian kontrak	X	X	X	X

Keterangan:

	Objek	dengan		Objek	dengan		Objek	melingkupi
	pelanggan/unit kerja			internal DPTSI			pelanggan/unit kerja	dan internal DPTSI

Guideline 3. Jika sebuah proses mengubah status transaksional, maka dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Pada *guideline 3*, dilakukan pemisahan untuk fungsi bisnis yang memiliki perubahan status transaksional, yaitu *reset password* dan perpanjangan dan penghentian kontrak. Hal ini dilakukan karena setelah melakukan *reset password*, maka pelanggan/unit kerja dapat menggunakan kembali layanan yang dimiliki setelah sebelumnya tidak dapat menggunakannya sedangkan perpanjangan dan penghentian kontrak, setelah melakukan fungsi bisnis tersebut, terdapat status dari kontrak layanan yang dimiliki oleh pelanggan/unit kerja, yaitu dihentikan atau dilanjutkan. Adapun hasil implementasi *guideline* ini dapat dilihat pada Tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Hasil implementasi guideline 3

		<i>Web Hosting</i>	<i>Domain</i>	<i>VPS</i>	<i>Colocation Server</i>
Perencanaan	Pengajuan layanan	X	X	X	X
	Perencanaan penggunaan	X	X	X	X
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	X	X		
	Pemilihan paket <i>web hosting</i>	X			
Pembuatan	Perjanjian	X	X	X	X
	Registrasi	X	X	X	X
	Instalasi	X	X	X	X
	Penitipan <i>server</i>				X
Pengelolaan	Desain dan pengembangan	X	X	X	X
	Proteksi keamanan	X	X	X	X
	<i>Reset password</i>	X		X	
Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	X	X	X	X
	Pengembalian <i>server</i>				X
	Pembaruan data <i>contact person</i>	X	X	X	X
	Perpanjangan dan penghentian kontrak	X	X	X	X

Keterangan:

	Objek dengan pelanggan/unit kerja		Objek dengan internal DPTSI		<i>Reset password</i>
	Objek melingkupi pelanggan/unit kerja dan internal DPTSI		Perpanjangan dan penghentian kontrak		

Guideline 4. Jika sebuah proses terdiri dari sebuah pemisahan logika dalam waktu, maka dapat dilakukan pemisahan secara vertikal.

Pada *guideline 4*, terjadi pemisahan untuk fungsi bisnis yang berbeda waktu penerapannya. Adapun fungsi bisnis yang dipisah, antara lain penitipan *server*, pemantauan dan evaluasi aktivitas, pengembalian *server*, dan pembaruan data *contact person*. Hal ini dilakukan karena pemantauan dan evaluasi aktivitas serta pembaruan data *contact person* dilakukan secara berulang dalam periode tertentu sedangkan penitipan dan pengembalian *server* dilakukan pada waktu yang berbeda tergantung kesepakatan yang dilakukan antara DPTSI dengan pelanggan/unit kerja yang bersangkutan. Adapun implementasi dari *guideline* ini dapat dilihat pada Tabel 5.6.

Tabel 5. 6 Hasil implementasi guideline 4

		<i>Web Hosting</i>	<i>Domain</i>	<i>VPS</i>	<i>Colocation Server</i>
Perencanaan	Pengajuan layanan	X	X	X	X
	Perencanaan penggunaan	X	X	X	X
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	X	X		
	Pemilihan paket <i>web hosting</i>	X			
Pembuatan	Perjanjian	X	X	X	X
	Registrasi	X	X	X	X
	Instalasi	X	X	X	X
	Penitipan <i>server</i>				X
Pengelolaan	Desain dan pengembangan	X	X	X	X
	Proteksi keamanan	X	X	X	X
	<i>Reset password</i>	X		X	
Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	X	X	X	X
	Pengembalian <i>server</i>				X
	Pembaruan data <i>contact person</i>	X	X	X	X
	Perpanjangan dan penghentian kontrak	X	X	X	X

Keterangan:

	Objek dengan pelanggan/unit kerja		Objek dengan internal DPTSI		Penitipan <i>server</i>		<i>Reset password</i>
	Pemantauan dan evaluasi aktivitas		Perpanjangan dan penghentian kontrak		Pengembalian <i>server</i>		Pembaruan data <i>contact person</i>

Guideline 5. Jika sebuah proses terdiri dari sebuah pemisahan logika dalam ruang, maka dapat dilakukan pemisahan secara horizontal.

Pada *guideline 5*, terjadi pemisahan untuk fungsi bisnis yang berbeda tempat penerapannya. Adapun fungsi bisnis yang dipisah, yaitu pengelolaan *website*. Hal ini dilakukan karena fungsi bisnis tersebut dilakukan oleh pelanggan/unit kerja terkait dan terpisah kaitannya dengan DPTSI. Adapun hasil implementasi dari *guideline 5* ini dapat dilihat pada Tabel 5.7.

Tabel 5. 7 Hasil implementasi *guideline 5*

		<i>Web Hosting</i>	<i>Domain</i>	<i>VPS</i>	<i>Colocation Server</i>
Perencanaan	Pengajuan layanan	X	X	X	X
	Perencanaan penggunaan	X	X	X	X
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	X	X		
	Pemilihan paket <i>web hosting</i>	X			
Pembuatan	Perjanjian	X	X	X	X
	Registrasi	X	X	X	X
	Instalasi	X	X	X	X
	Penitipan <i>server</i>				X
Pengelolaan	Desain dan pengembangan	X	X	X	X
	Proteksi keamanan	X	X	X	X
	<i>Reset password</i>	X		X	
Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	X	X	X	X
	Pengembalian <i>server</i>				X
	Pembaruan data <i>contact person</i>	X	X	X	X
	Perpanjangan dan penghentian kontrak	X	X	X	X

Keterangan:

	Pengajuan layanan		Pembuatan layanan		Pengelolaan <i>website</i>		<i>Reset password</i>
	Pemantauan dan evaluasi aktivitas		Perpanjangan dan penghentian kontrak		Pembaruan data <i>contact person</i>		Penitipan <i>server</i>
	Pengembalian <i>server</i>						

Guideline 6. Jika sebuah proses terdiri dari sebuah pemisahan logika di dimensi lain yang berhubungan, maka dapat dilakukan pemisahan secara horizontal.

Karena tidak terdapat dimensi lain sebagai pemisah model yang dimiliki, maka *guideline* ini tidak dilakukan.

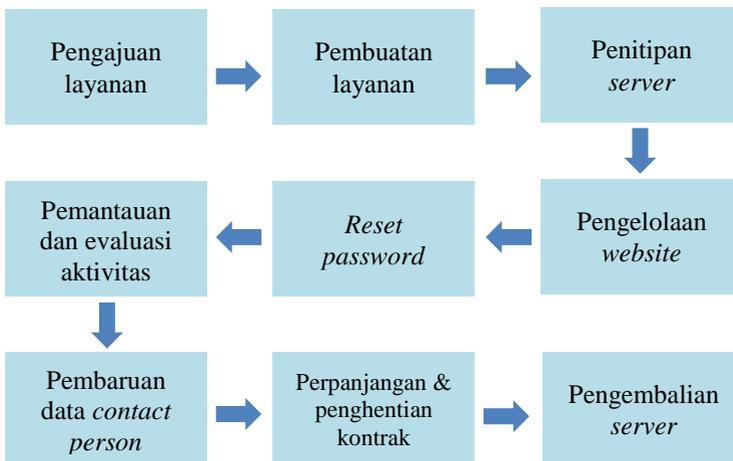
Guideline 7. Jika sebuah proses terpisah di model referensi, maka dapat dilakukan pemisahan.

Karena tidak terdapat model referensi sebagai pemisah model yang dimiliki, maka *guideline* ini tidak dilakukan.

Guideline 8. Jika sebuah proses melingkupi banyak fungsi di dalam 1 tipe kasus daripada di lainnya, maka dapat dilakukan pemisahan secara horizontal.

Karena tidak terdapat proses yang melingkupi banyak fungsi di dalam 1 tipe kasus sebagai pemisah model yang dimiliki, maka *guideline* ini tidak dilakukan.

Setelah menerapkan *guideline* 1-8, maka proses bisnis yang didapatkan adalah 9 proses. Adapun proses bisnis yang didapatkan dapat dilihat pada Gambar 5.2.



Gambar 5. 2 Proses bisnis pengelolaan layanan

5.3. Hasil Wawancara

Berdasarkan perancangan penggalan data yang telah dibuat sebelumnya, data yang perlu diambil bisa didapatkan dengan cara wawancara kepada pihak terkait Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI). Wawancara dilakukan dengan 4 narasumber, yaitu Bapak Wicaksono selaku staf Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi, Ibu Wiwin selaku staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi, Bapak Royyan selaku Kepala Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi, dan Ibu Hanim selaku Kepala Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi di Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI). Wawancara dilakukan empat kali dengan masing-masing sekali. Wawancara dengan Bapak Wicaksono dan Ibu Wiwin dilakukan pada tanggal 24 November 2016, dengan Bapak Royyan dilakukan pada tanggal 30 November 2016, dan dengan Ibu Hanim dilakukan pada tanggal 6 Desember 2016. Adapun topik wawancara yang dilakukan berisi mengenai beberapa hal di bawah ini, antara lain:

1. Penjelasan mengenai tugas pokok fungsi dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.
2. Penjelasan mengenai layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.
3. Penjelasan mengenai aktor dan peran dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.
4. Penjelasan mengenai kondisi proses bisnis saat ini mengenai layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.
5. Penjelasan mengenai kondisi ekspektasi mengenai layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.
6. Penjelasan mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan.

7. Penjelasan mengenai alur proses pendaftaran layanan yang selama ini berjalan.
8. Penjelasan mengenai cara untuk mengontrol layanan.
9. Penjelasan mengenai aturan yang digunakan terkait layanan yang diberikan.
10. Penjelasan mengenai batasan layanan yang diberikan.

Hasil wawancara yang lengkap dan terperinci telah terlampir pada **Lampiran B**.

5.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi dari Subdirektorat

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Kedua subdirektorat inilah yang berkaitan dengan pengelolaan layanan tersebut. Adapun tupoksi dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi yang berhubungan dengan layanan yang menjadi topik saat ini, antara lain:

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dan standar mutu layanan teknologi dan sistem informasi, data, dan informasi.
 - a. Merumuskan kebijakan dan prosedur terkait layanan TSI.
 - b. Melakukan analisis kebutuhan layanan unit.
 - Melakukan *roadshow* penggalian kebutuhan *software* berlisensi dan F/OSS tiap departemen.
 - Melakukan survei tentang kualitas layanan.
 - Membuat analisis kebutuhan dari layanan eksisting dan baru.
 - c. Menentukan standar mutu termasuk *service level* dari layanan.
 - Standarisasi *email & service level agreement*.
 - Standarisasi layanan *hosting & domain* serta *service level agreement*.
 - Standarisasi *website* unit.
 - *Service level software* berlisensi.

- *Service level F/OSS.*
 - *Service level layanan service desk.*
 - d. Merumuskan strategi transisi dan operasional layanan baru
 - Menentukan tujuan, ruang lingkup (untuk mahasiswa atau doskar) dan jadwal *release* layanan baru.
 - Menentukan kelengkapan (instrumen) untuk transisi misalkan: panduan pdf, informasi di *website*, dll.
2. Pelaksanaan operasional layanan teknologi dan sistem informasi, data, dan informasi.
- a. Mengelola keluhan dari pengguna layanan DPTSI.
 - Mempersiapkan *service desk* dan perlengkapannya.
 - Menerima keluhan, melakukan pencatatan, dan kategorisasi keluhan layanan.
 - Melakukan *troubleshoot* atas keluhan yang diterima oleh Subdit LTSI.
 - i. *Troubleshoot* terkait email.
 - ii. *Troubleshoot* terkait penggunaan *software* berlisensi.
 - iii. *Troubleshoot* terkait penggunaan *software F/OSS*.
 - Melakukan eskalasi keluhan ke Subdit PSI atau IKTI apabila penanganan di luar kapasitas *service desk*.
 - Memantau penanganan keluhan.
 - Menginformasikan status keluhan kepada pengguna yang mengalami insiden/masalah.
 - *Update* status keluhan.
 - b. Mengelola *request*
 - Menerima dan mencatat *request* pengguna layanan.
 - Melakukan eksekusi *request* pengguna layanan.
 - i. Mengelola proses pendaftaran *domain*.
 - 1) Melakukan verifikasi data pemohon.

- 2) Melakukan pencatatan pendaftaran *domain*.
 - 3) Melakukan *request* ke Subdit IKTI untuk pendaftaran *domain*.
 - 4) Memantau status pendaftaran *domain* ke Subdit IKTI.
 - 5) Menginformasikan status pendaftaran *domain* kepada *service desk*.
- ii. Mengelola proses pendaftaran *request hosting* atau VPS.
- 1) Melakukan verifikasi data pemohon.
 - 2) Melakukan pencatatan pendaftaran *hosting* atau VPS.
 - 3) Melakukan *request* ke Subdit IKTI untuk pendaftaran *hosting* atau VPS.
 - 4) Memantau status pendaftaran *hosting* atau VPS ke Subdit IKTI.
 - 5) Menginformasikan status pendaftaran *domain* atau VPS kepada *service desk*.
- iii. Menyediakan *template web* unit.
- Melakukan eskalasi *request* ke Subdit PSI atau IKTI apabila penanganan di luar kapasitas *service desk*.
 - Memantau pemenuhan *request*.
 - Menginformasikan status keluhan kepada pengguna yang mengalami insiden/masalah.
 - Mengupdate status keluhan.
3. Pelaksanaan pengawasan dan pemantauan layanan teknologi dan sistem informasi, data, dan informasi.
- a. Melakukan pengecekan status *website* unit.
 - b. Melakukan pengecekan status *database* di pantau.
 - c. Melakukan pengecekan status sistem informasi di ITS di pantau.
 - d. Melakukan pemantauan penanganan insiden.
 - e. Melakukan pemantauan penanganan *requests*.

Kemudian, tupoksi yang dimiliki oleh Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi yang berkaitan dengan ketiga layanan tersebut, antara lain:

1. Pelaksanaan pengembangan infrastruktur dan keamanan teknologi informasi.
 - a. Melakukan pengelolaan aset keamanan informasi.
 - Melaksanakan pengkodean/*labeling* dan komputerisasi Kartu Inventaris Barang (KIB), Daftar Barang Ruangan (DBR), Daftar Inventaris Lain (DIL).
 - Membuat buku inventaris BMN dan kondisi barang.
 - Membuat bon permintaan barang, berkaitan dengan permintaan alat pendukung operasional jaringan.
 - Membuat berita acara serah terima barang.
 - Membuat rencana dan melakukan pendataan barang serta mengusulkan penghapusan barang inventaris milik/kekayaan negara yang rusak atau sudah waktunya untuk dihapus.
 - Melakukan pencatatan atas *server* lain yang dititipkan ke *data center* DPTSI.
 - Mengatur peletakan *server* unit lain yang dititipkan di *data center*.
 - b. Memfasilitasi proses pengembangan dan implementasi aplikasi sistem informasi berbasis web untuk mengoptimalkan e-layanan sesuai *request* Subdit LTSI dan PSI.
 - Memberikan informasi tentang pengelolaan *resource server*.
 - Menyediakan *server* baik fisik maupun virtual untuk aplikasi.
 - Menyiapkan *subdomain* untuk aplikasi.
 - Menyiapkan hal-hal pendukung lain yang diperlukan.

- Dukungan infrastruktur (konektivitas dan *server*) untuk subdit lain.
 - Melakukan analisis performa sebagai pendukung untuk SIM.
- c. Melaksanakan pendampingan pengembangan infrastruktur unit lain oleh vendor.
- Memberikan saran (jasa konsultasi) terkait pengembangan infrastruktur.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi adalah garda depan dalam penerimaan dari segala permintaan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*. Kemudian, Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi berperan sebagai pelaksana dalam pembuatan layanan tersebut berdasarkan *request* dari Subdit LTSL. Oleh karena itu, ketiga layanan tersebut ditangani oleh kedua subdit tersebut dengan pembagian yang telah dijabarkan sesuai dengan tupoksi yang telah dijabarkan sebelumnya.

5.2.2. Pendefinisian Layanan

Penelitian ini berfokus pada beberapa layanan yang disediakan oleh pihak DPTSI, yaitu *web hosting*, *domain*, *VPS*, dan *colocation server*. Selanjutnya, dilakukan pendefinisian layanan tersebut agar dapat mudah dipahami dan terlihat jelas perbedaannya. Adapun pendefinisian layanan ini dapat dilihat pada Tabel 5.8.

Tabel 5. 8 Pendefinisian layanan di DPTSI

Nama Layanan	Uraian
<i>Domain</i>	Layanan yang disediakan oleh pihak DPTSI mengenai nama yang dapat digunakan sebagai alamat <i>website</i> unit kerja atau organisasi yang ada di ITS.
<i>Web hosting</i>	Layanan <i>hosting</i> yang dapat digunakan untuk mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki oleh unit kerja atau organisasi yang ada di ITS. Adapun <i>engine</i> digunakan adalah PHP

Nama Layanan	Uraian
	sedangkan <i>database</i> yang digunakan adalah MySQL.
<i>Colocation server</i>	Layanan penyediaan tempat untuk menitipkan <i>server</i> yang dimiliki oleh unit kerja yang ada di ITS kepada pihak DPTSI.
VPS	Layanan yang disediakan oleh DPTSI yang di mana unit kerja tersebut akan diberikan 1 <i>server</i> kemudian unit kerja tersebut yang akan mengelola <i>server</i> yang diberikan dengan cara membaginya sesuai dengan kebutuhan masing-masing dari unit kerja tersebut. Contohnya adalah 1 jurusan akan diberikan 1 <i>server</i> . Kemudian jurusan tersebut dapat membaginya dengan kebutuhannya masing-masing yang membutuhkan <i>space</i> di <i>server</i> , misalnya untuk lab, keluhan, dan lain-lain.

5.2.3. Pendefinisian Aktor dan Peran pada Layanan

Pendefinisian aktor dan peran yang terlibat dalam layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* didapatkan dari wawancara langsung dan pengamatan langsung terhadap arsip yang ditunjukkan oleh staff LTSI dan staff IKTI. Hasil pendefinisian aktor dan peran yang terhadap layanan dapat dilihat pada Tabel 5.9 untuk layanan *web hosting*, Tabel 5.10 untuk layanan *domain*, Tabel 5.11 untuk layanan *colocation server*, dan Tabel 5.12 untuk layanan VPS.

Tabel 5. 9 Aktor dan peran pada layanan *web hosting*

<i>Web Hosting</i>					
Jabatan	Penerima Permohonan	Dokumentasi	Pembuatan	Pengguna	Keterangan
<i>Service desk</i>	V				
Staff Subdit LTSI Bagian <i>Domain</i>		V			Melakukan pencatatan terkait seluruh aktivitas yang terkait
Staff Subdit IKTI			V		
Admin				V	Admin dari masing-masing unit kerja atau organisasi

Tabel 5. 10 Aktor dan peran pada layanan *domain*

<i>Domain</i>					
Jabatan	Penerima Permohonan	Dokumentasi	Pembuatan	Pengguna	Keterangan
<i>Service desk</i>	V				
Staff Subdit LTSI Bagian <i>Domain</i>		V			Melakukan pencatatan terkait seluruh aktivitas yang terkait
Staff Subdit IKTI			V		

<i>Domain</i>					
Jabatan	Penerima Permohonan	Dokumentasi	Pembuatan	Pengguna	Keterangan
Admin				V	Admin dari masing-masing unit kerja atau organisasi

Tabel 5. 11 Aktor dan peran pada layanan *colocation server*

<i>Colocation Server</i>					
Jabatan	Penerima Permohonan	Dokumentasi	Pembuatan	Pengguna	Keterangan
<i>Service desk</i>	V				
Staff Subdit LTSI Bagian <i>Domain</i>		V			Hanya melakukan apabila terdapat <i>domain</i> yang menggunakan <i>colocation server</i>
Staff Subdit IKTI		V	V		Melakukan pencatatan keseluruhan terkait layanan ini
Admin				v	Admin dari masing-masing unit kerja atau organisasi

Tabel 5. 12 Aktor dan peran pada layanan VPS

VPS					
Jabatan	Penerima Permohonan	Dokumentasi	Pembuatan	Pengguna	Keterangan
<i>Service desk</i>	V				
Staff Subdit LTSI Bagian <i>Domain</i>		V			Melakukan pencatatan terkait seluruh aktivitas yang terkait
Staff Subdit IKTI			V		
Admin				V	Admin dari masing-masing unit kerja atau organisasi

5.2.4. Kondisi Proses Bisnis Saat Ini

Bagian ini akan menjelaskan mengenai kondisi proses bisnis saat ini terkait layanan yang disediakan oleh DPTSI. Kondisi proses bisnis yang akan dijabarkan, antara lain peraturan nama *domain*, paket layanan *web hosting*, persyaratan, alur proses, sumber daya manusia yang terlibat, kebijakan yang berlaku, teknologi yang digunakan, dan permasalahan yang terjadi terkait layanan tersebut.

5.2.4.1. Paket Layanan *Web Hosting* Yang Ditawarkan DPTSI

Sebagai penyedia layanan teknologi di ITS, DPTSI juga menyediakan layanan berupa *web hosting* bagi jurusan, fakultas, lembaga, organisasi mahasiswa, dan kegiatan di ITS lainnya. Layanan ini adalah gratis atau tanpa diberlakukan biaya apapun. Adapun paket-paket *web hosting* yang ditawarkan untuk lembaga-lembaga ITS dapat dilihat di Tabel 5.13.

Tabel 5. 13 Paket layanan *web hosting*

Jenis Paket	Spesifikasi
Platinum	500 MB dengan 3 <i>database</i> MySQL
Gold	250 MB dengan 2 <i>database</i> MySQL
Silver	150 MB dengan 1 <i>database</i> MySQL

Dari ketiga jenis paket di atas, dilengkapi dengan spesifikasi lainnya, yaitu *server* P4 3.2 GHz, *engine* PHP, dan *database* MySQL. Dari berbagai spesifikasi yang telah diberikan, terdapat layanan bahwa administrator dapat mengelola *website* masing-masing dengan melalui *CPanel-like* yang berbentuk *web-based* maupun melalui FTP.

Apabila calon pemohon ingin mengajukan pendaftaran *hosting* di server ITS, terdapat prosedur dalam pengajuannya, yaitu sebagai berikut:

1. Calon pemohon membuat surat pengajuan untuk pendaftaran *hosting* di server ITS. Surat pengajuan ini

mencantumkan nama, *email* ITS, dan nomor *handphone* atau telepon yang aktif.

2. Surat pengajuan tersebut ditujukan kepada Ketua DPTSI ITS.
3. Ketua DPTSI akan memberikan persetujuan dari surat pengajuan tersebut, apakah disetujui atau tidak.

Setelah disetujui, maka pemohon akan menerima akun, kata sandi, dan petunjuk penggunaan. Petunjuk ini berupa cara bagaimana mengunggah file ke *server*. Berbagai informasi ini akan dikirimkan ke nama yang dicantumkan pada surat pengajuan sebelumnya melalui *email* [39].

5.2.4.2. Peraturan Nama *Domain* yang Berlaku di DPTSI

Selain menyediakan layanan *web hosting*, DPTSI juga menyediakan *domain*. *Domain* ini memiliki ciri khas, yaitu berakhiran dengan *.its.ac.id*. DPTSI juga memiliki pengaturan mengenai standarisasi nama *domain* untuk di ITS. Standarisasi nama *domain* tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.14 [39].

Tabel 5. 14 Peraturan nama *domain* yang berlaku di ITS

Bentuk Lembaga / Organisasi		Standar Nama <i>Domain</i>
Kegiatan fakultas	di	<i>namadomain.domainfakultas.its.ac.id</i>
Kegiatan jurusan	di	<i>namadomain.domainjurusan.its.ac.id</i>
Kegiatan di ITS		<i>namadomain.its.ac.id</i>
Himpunan mahasiswa jurusan		<i>namahima.domainjurusan.its.ac.id</i>
Himpunan mahasiswa fakultas		<i>namahima.domainfakultas.its.ac.id</i>
LMB/UKM		<i>namadomain.lmb.its.ac.id</i>

5.2.4.3. Persyaratan yang Dibutuhkan Untuk Mendapatkan Layanan

Keempat layanan ini, baik *web hosting*, *domain*, *VPS*, maupun *colocation server* memiliki persyaratan yang hampir sama, yaitu:

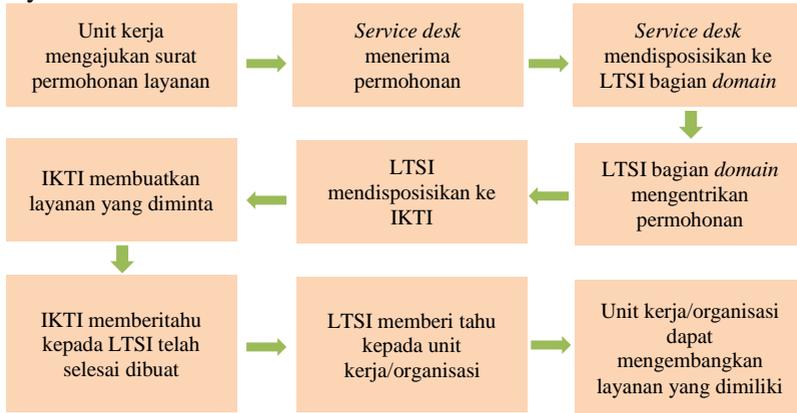
1. Pihak yang boleh mendapatkan layanan ini adalah organisasi bukan perseorangan, seperti unit, fakultas, jurusan, himpunan, UKM, dan kegiatan yang berjalan di ITS.
2. Untuk mengajukan layanan ini harus mengajukan surat permohonan terlebih dahulu yang ditujukan kepada Kepala Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI). Kemudian surat tersebut harus mengetahui pejabat setempat. Di surat permohonan tersebut harus tercantum pula nama *contact person* dari pemohon, baik itu nama, no hp, dan alamat *email* ITS yang dimiliki. Untuk *template* surat ini dapat diunduh di *website* DPTSI.

Kemudian khusus untuk *colocation server*, terdapat persyaratan lagi untuk *server* yang dititipkan, yaitu harus bertipe *rack*. Namun, untuk spesifikasi *server* yang akan digunakan sebaiknya dilakukan diskusi terlebih dahulu dengan pihak Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Sistem Informasi agar tidak salah dan tidak terbuang sia-sia *server* yang telah dibeli.

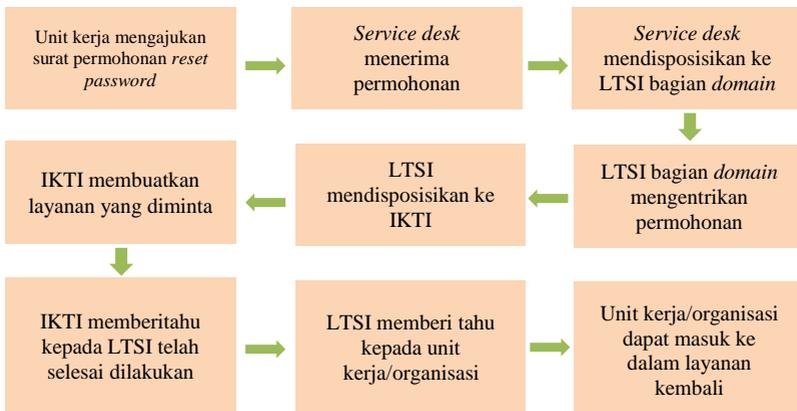
5.2.4.4. Alur Proses Layanan Saat Ini

Alur proses digunakan dalam keempat layanan yang disediakan, yaitu *web hosting*, *domain*, *VPS*, dan *colocation server* adalah hampir sama. Proses tersebut dimulai dengan permohonan layanan ke Subdirektorat Layanan. Kemudian dari Subdirektorat Layanan akan diproses dengan cara didisposisikan atau diteruskan kepada pihak yang sesuai dengan *job description* yang telah diberikan. Adapun lebih detail dari alur proses terkait layanan tersebut dapat diketahui pada Gambar 5.3 mengenai alur proses pengajuan layanan *domain*,

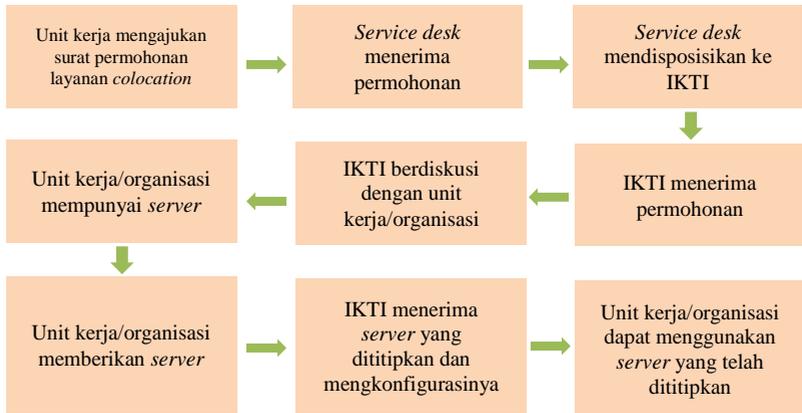
web hosting, dan *VPS*, Gambar 5.4 mengenai alur proses *reset password*, dan Gambar 5.5. mengenai alur proses pengajuan layanan *colocation server*.



Gambar 5. 3 Alur proses pengajuan layanan *domain*, *web hosting*, dan *VPS*



Gambar 5. 4 Alur proses *reset password*



Gambar 5. 5 Alur proses pengajuan layanan *colocation server*

Hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat pada **Lampiran B**.

5.2.4.5. Sumber Daya Manusia yang Terlibat

Aktor yang terlibat pada pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, *VPS*, dan *colocation server*, antara lain staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian *service desk*, staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian *web hosting* dan *domain*, staf Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi, dan admin dari unit kerja/organisasi terkait. Aktor-aktor tersebut mempunyai peran-peran tertentu sesuai dengan tupoksi yang dibebankan. Adapun penjabaran mengenai peran dari aktor tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.18.

Tabel 5. 15 Sumber daya manusia yang terlibat

Nama Aktor		Peran
Staff LTSI bagian <i>helpdesk</i>	Subdit bagian	Sebagai aktor yang menerima permohonan dan keluhan layanan. Selain itu, sebagai penyalur informasi permohonan dan keluhan layanan ke pihak yang bersangkutan.
Staff LTSI bagian <i>web</i>	Subdit bagian	Sebagai orang yang bertanggung jawab dalam melakukan pendokumentasian terkait layanan yang terkait. Selain itu, sebagai penyalur

Nama Aktor	Peran
<i>hosting</i> dan <i>domain</i>	informasi terkait layanan tersebut dengan pihak-pihak terkait.
Staff Subdit IKTI	Sebagai orang yang bertanggung jawab dalam melakukan pembuatan layanan tersebut dan menyediakan tempat untuk <i>server</i> yang dititipkan.
Admin unit kerja/organisasi	Sebagai orang yang bertanggung jawab dalam pengembangan layanan yang dimiliki oleh masing-masing unit kerja/organisasi. Selain itu, sebagai penanggung jawab dari unit kerja/organisasi yang dapat dihubungi oleh pihak DPTSI.

5.2.4.6. Kebijakan yang Berlaku

Pada *Masterplan* TIK 2013-2017 terdapat rencana-rencana ke depan mengenai tata kelola TSI yang dimiliki oleh DPTSI. Adapun yang menjadi acuan tata kelola yang dibuat adalah ISO 27000. Kemudian untuk kebijakan yang selama ini berlaku di DPTSI mengenai layanan tersebut hanya sebatas alur pengajuan tanpa ada alur untuk pengelolaan lebih lanjut.

5.2.4.7. Teknologi yang Digunakan

Dalam mengelola layanan tersebut, tentu tidak dapat dilepaskan dari penggunaan teknologi. Saat ini, DPTSI sudah menggunakan teknologi sistem informasi, yaitu *hardware*, *software*, *data*, *people*, *network*, dan *procedure*. Namun, dalam penggunaannya masih terdapat beberapa yang dilakukan secara manual dan sebagian besar sudah dilakukan dengan memanfaatkan teknologi tersebut tetapi tidak terintegrasi. Adapun pelaksanaan yang dilakukan secara manual adalah pencatatan mengenai dokumentasi histori dan data dari *user* unit kerja/organisasi. Kemudian, teknologi yang sudah digunakan, antara lain *simdom.its.ac.id*, *moc.its.ac.id*, dan *email*.

5.2.4.8. Permasalahan Terkait Layanan

Dalam pelaksanaan pengelolaan layanan ini, tentulah tidak terlepas dari permasalahan yang terjadi. Adapun permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait kondisi proses bisnis saat ini, antara lain:

- *Resource hardware* yang terbatas. Oleh karena itu, saat ini terdapat kebijakan baru untuk menggunakan VPS.
- Terdapat pengguna yang belum memanfaatkan secara maksimal layanan yang telah dibuat atau disediakan oleh pihak DPTSI.
- *Contact person* yang tidak dapat dihubungi, terutama ketika terjadi pergantian kepengurusan dan terutama untuk kalangan organisasi mahasiswa.
- Seringkali apabila terjadi insiden diketahui terlebih dahulu oleh pihak eksternal DPTSI/pihak luar baru kemudian pihak internal DPTSI.
- Banyak insiden yang terjadi terkait *website* yang dikembangkan itu mengalami *down* dan terkena serangan *hack* karena disebabkan penggunaan konten dari masing-masing unit kerja/organisasi. Bisa jadi konten tersebut adalah konten dari segi isi maupun konten dari tampilan *website* yang digunakan adalah gratis.
- Terdapat beberapa insiden yang terkait *request reset password*.
- Tidak adanya *transfer* ilmu mengenai layanan yang telah didapatkan kepada pengurus selanjutnya.

Itulah beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pihak DPTSI berkenaan layanan ini.

5.2.5. Kondisi Ekpektasi

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai hasil penggalan data mengenai kondisi ekspektasi yang diinginkan mengenai pengelolaan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*. Hasil ini didapatkan dari wawancara yang dilakukan kepada Bu Hanim dan Bu Wiwin selaku kepala dan staf Subdirektorat

Layanan serta Pak Royyan dan Pak Wicaksono selaku kepala dan staf Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi.

5.2.5.1. Paket Layanan *Web Hosting*

Untuk berkaitan dengan layanan *web hosting* yang disediakan oleh DPTSI, untuk ekspektasi yang diinginkan oleh pihak DPTSI adalah tetap dengan keadaan seperti saat ini. Hal ini berarti bahwa selama ini paket layanan yang disediakan sudah cocok dan tidak perlu dilakukan perbaikan.

5.2.5.2. Peraturan Nama *Domain*

Berkaitan dengan peraturan nama *domain* yang digunakan saat ini, sebenarnya sudah sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Namun, sempat terdapat wacana bahwa peraturan nama *domain* yang akan digunakan akan berubah menjadi *.its.ac.id. Hal ini dilakukan agar seluruh *domain* yang terdaftar di DPTSI dapat terlindungi oleh sistem keamanan (SSL) yang dimiliki oleh DPTSI. Kemudian, untuk nama *domain* yang memiliki ketentuan *.*.its.ac.id, seperti yang berlaku pada nama kegiatan di jurusan (namakegiatan.domainjurusan.its.ac.id), akan berubah menjadi *-.its.ac.id (namakegiatan-domainjurusan.its.ac.id).

5.2.5.3. Persyaratan

Persyaratan yang perlu dipenuhi oleh calon pengguna, antara lain:

1. Pihak yang boleh mendapatkan layanan ini adalah organisasi bukan perseorangan, seperti unit, fakultas, jurusan, himpunan, UKM, dan kegiatan yang berjalan di ITS.
2. Untuk mengajukan layanan ini harus mengajukan surat permohonan terlebih dahulu yang ditujukan kepada Kepala Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI). Kemudian surat tersebut harus mengetahui pejabat setempat. Di surat permohonan tersebut harus tercantum pula nama *contact person* dari pemohon, baik itu nama, no hp, dan alamat *email* ITS yang dimiliki. Untuk *template* surat ini dapat diunduh di *website* DPTSI.

Kemudian khusus untuk *colocation server*, terdapat persyaratan lagi untuk *server* yang ditiptkan, yaitu harus bertipe *rack*. Namun, untuk spesifikasi *server* yang akan digunakan sebaiknya dilakukan diskusi terlebih dahulu dengan pihak Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Sistem Informasi agar tidak salah dan tidak terbuang sia-sia *server* yang telah dibeli. Kemudian terkait tipe ini dapat berubah tergantung tempat yang akan disediakan oleh pihak DPTSI.

5.2.5.4. Alur Proses Layanan

Tabel 5.16 menunjukkan kondisi ekspektasi mengenai alur proses layanan *domain*, Tabel 5.17 menunjukkan kondisi ekspektasi mengenai alur proses *web hosting*, Tabel 5.18 untuk layanan VPS, dan Tabel 5.19 untuk layanan *colocation server*. Kondisi ekspektasi ini diambil berdasarkan standar yang diacu, yaitu ISO 27002:2013, Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI), dan *best practice* dari Perguruan Tinggi lainnya.

Tabel 5. 16 Alur proses ekpektasi layanan *domain*

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekpektasi
<i>Plan</i>	Pengajuan layanan	Pemohon (unit kerja/organisasi) mengirim surat permohonan pembuatan <i>domain</i> yang ditandatangani oleh ketua/penanggung jawab dengan diketahui oleh pejabat setempat. Data yang perlu tercantum di surat permohonan adalah nama lengkap, no hp, <i>email</i> instansi dari penanggung jawab. Kemudian surat permohonan tersebut dikirimkan ke <i>email</i> penyedia layanan.
	Perencanaan penggunaan	Terdapat diskusi antara pengguna dengan penyedia layanan mengenai perencanaan <i>domain</i>

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekpektasi
		tersebut ingin digunakan untuk apa.
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	Pemohon memilih <i>domain</i> yang diinginkan sesuai dengan isi <i>website</i> secara keseluruhan. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus sesuai dengan peraturan penulisan <i>domain</i> yang berlaku. Kemudian, penyedia layanan akan mengeceknya ketersediaan nama <i>domain</i> tersebut. Apabila nama <i>domain</i> telah digunakan, maka penyedia layanan akan menginformasikan kepada pemohon untuk menggantinya. Hal ini akan berulang hingga nama <i>domain</i> yang dipilih telah tersedia.
<i>Create</i>	Registrasi	Setelah nama <i>domain</i> sudah sesuai, maka penyedia layanan akan memprosesnya dengan memasukkan permohonan tersebut.
	Perjanjian	Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian ini berupa kontrak yang berisikan jangka waktu layanan tersebut digunakan dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pemohon.
	Instalasi	Penyedia layanan membuatkan <i>domain</i> sesuai dengan IP yang dituju. Setelah selesai dibuat, maka penyedia layanan akan menginfokan kepada pemohon bahwa <i>domain</i> telah selesai dibuat.
<i>Manage</i>	Desain dan pengembangan	Pengguna dapat mendesain dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekpektasi
	Proteksi keamanan	Penyedia layanan menyisipkan SSL di <i>domain</i> yang dimiliki sehingga <i>domain</i> dari pengguna tersebut aman.
<i>Monitoring and evaluation</i>	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	Penyedia layanan dapat mengecek secara berkala mengenai <i>traffic network</i> dan konten yang terdapat di dalam <i>website</i> yang memiliki <i>domain</i> ITS tersebut. Pengecekan dapat dilakukan secara <i>mobile</i> . Selain itu, adanya pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun waktu tertentu sehingga tidak terjadi <i>lost contact</i> .
	Perpanjangan atau penghentian kontrak	Apabila pengguna merasa ingin memperpanjang penggunaan <i>domain</i> tersebut, maka pengguna dapat melakukan perpanjangan kontrak. Namun, apabila pengguna tidak melakukan perpanjangan kontrak, penyedia layanan berhak melakukan penghentian layanan sesuai dengan waktu yang disepakati. Selain itu, apabila pengguna merasa penggunaan <i>domain</i> tersebut sudah cukup dan tidak ingin melanjutkannya, pengguna dapat mengajukan surat permohonan untuk menghentikan layanan tersebut.

Tabel 5. 17 Alur proses ekspektasi terkait layanan *web hosting*

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
<i>Plan</i>	Pengajuan layanan	Pemohon (unit kerja/organisasi) mengirim surat permohonan pembuatan <i>web hosting</i> yang ditandatangani oleh ketua/penanggung jawab dengan diketahui oleh pejabat setempat.

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
		Data yang perlu tercantum di surat permohonan adalah nama lengkap, no hp, <i>email</i> instansi dari penanggung jawab. Kemudian surat permohonan tersebut dikirimkan ke <i>email</i> penyedia layanan.
	Perencanaan penggunaan	Terdapat diskusi antara pengguna dengan penyedia layanan mengenai perencanaan <i>web hosting</i> tersebut ingin digunakan untuk apa.
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	Nama <i>domain</i> harus sudah sesuai dengan peraturan nama <i>domain</i> yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan.
	Pemilihan paket <i>web hosting</i>	Dari diskusi yang telah dilakukan sebelumnya, maka akan diketahui rencana penggunaan dari <i>web hosting</i> tersebut. Penyedia layanan akan menyarankan kepada pemohon tentang <i>space</i> dari <i>web hosting</i> yang dapat diberikan kepada pemohon.
<i>Create</i>	Registrasi	Setelah nama <i>domain</i> dan paket <i>web hosting</i> telah disepakati, maka penyedia layanan akan memprosesnya dengan memasukkan permohonan tersebut.
	Perjanjian	Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian ini berupa kontrak yang berisikan jangka waktu layanan tersebut digunakan dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pemohon.
	Instalasi	Penyedia layanan membuatkan <i>web hosting</i> dengan kapasitas <i>database</i> yang sesuai dengan

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
		kesepakatan sebelumnya. Setelah selesai dibuat, maka penyedia layanan akan menginfokan kepada pemohon mengenai <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan untuk dapat mengaksesnya.
<i>Manage</i>	Desain dan pengembangan	Pengguna dapat mendesain dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.
	Proteksi keamanan	Penyedia layanan menyisipkan SSL di <i>domain</i> yang dimiliki sehingga <i>domain</i> dari pengguna tersebut aman. Konten yang dapat diunggah ke dalam FTP adalah konten yang legal.
<i>Monitoring and evaluation</i>	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	Penyedia layanan dapat mengecek secara berkala mengenai <i>traffic network</i> dan konten yang terdapat di dalam <i>hosting</i> tersebut. Pengecekan dapat dilakukan secara <i>mobile</i> . Selain itu, adanya pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun waktu tertentu sehingga tidak terjadi <i>lost contact</i> .
	Perpanjangan atau penghentian kontrak	Apabila pengguna merasa ingin memperpanjang penggunaan <i>web hosting</i> tersebut, maka pengguna dapat melakukan perpanjangan kontrak. Namun, apabila pengguna tidak melakukan perpanjangan kontrak, penyedia layanan berhak melakukan penghentian layanan sesuai dengan waktu yang disepakati. Selain itu, apabila pengguna merasa penggunaan <i>web hosting</i> tersebut sudah cukup dan tidak ingin melanjutkannya, pengguna dapat mengajukan surat

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
		permohonan untuk menghentikan layanan tersebut.

Tabel 5. 18 Alur proses layanan VPS

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
<i>Plan</i>	Pengajuan layanan	Pemohon (unit kerja/organisasi) mengirim surat permohonan pembuatan VPS yang ditandatangani oleh ketua/penanggung jawab dengan diketahui oleh pejabat setempat. Data yang perlu tercantum di surat permohonan adalah nama lengkap, no hp, <i>email</i> instansi dari penanggung jawab. Kemudian surat permohonan tersebut dikirimkan ke <i>email</i> penyedia layanan beserta <i>scan</i> tanda pengenal (pegawai/KTM).
	Perencanaan penggunaan	Terdapat diskusi antara pengguna dengan penyedia layanan mengenai perencanaan VPS tersebut ingin digunakan untuk apa.
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	Nama <i>domain</i> harus sudah sesuai dengan peraturan nama <i>domain</i> yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan. Karena VPS ini akan dilakukan pembagian sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing unit kerja, maka setiap ada pembagian di dalam VPS tersebut nama <i>domain</i> yang digunakan harus didaftarkan ke bagian penyedia layanan.
<i>Create</i>	Registrasi	Setelah paket VPS telah disepakati, maka penyedia layanan akan memprosesnya dengan

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
		memasukkan permohonan tersebut.
	Perjanjian	Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian ini berupa kontrak yang berisikan jangka waktu layanan tersebut digunakan dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pemohon.
	Instalasi	Penyedia layanan membuatkan VPS dengan kapasitas <i>database</i> yang sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Setelah selesai dibuat, maka penyedia layanan akan menginfokan kepada pemohon mengenai <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan untuk dapat mengaksesnya.
<i>Manage</i>	Desain dan pengembangan	Pengguna dapat mendesain dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.
	Proteksi keamanan	Penyedia layanan menyisipkan SSL di <i>domain</i> yang dimiliki sehingga <i>domain</i> dari pengguna tersebut aman. Konten yang dapat diunggah ke dalam FTP adalah konten yang legal.
<i>Monitoring and evaluation</i>	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	Penyedia layanan dapat mengecek secara berkala mengenai <i>traffic network</i> dan konten yang terdapat di dalam tersebut. Pengecekan dapat dilakukan secara <i>mobile</i> . Selain itu, adanya pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun waktu tertentu sehingga tidak terjadi <i>lost contact</i> .
	Perpanjangan atau	Apabila pengguna merasa ingin memperpanjang penggunaan VPS tersebut, maka pengguna dapat

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
	penghentian kontrak	melakukan perpanjangan kontrak. Namun, apabila pengguna tidak melakukan perpanjangan kontrak, penyedia layanan berhak melakukan penghentian layanan sesuai dengan waktu yang disepakati. Selain itu, apabila pengguna merasa penggunaan VPS tersebut sudah cukup dan tidak ingin melanjutkannya, pengguna dapat mengajukan surat permohonan untuk menghentikan layanan tersebut.

Tabel 5. 19 Alur proses layanan *colocation server*

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
<i>Plan</i>	<i>Inventory of assets</i>	Penyedia layanan harus menentukan spesifikasi dari <i>server</i> yang dapat dititipkan di DPTSI.
	<i>Ownership of assets</i>	Penyedia layanan melakukan pelabelan dan inventarisasi, penyedia layanan harus melakukan peninjauan mengenai batasan akses dan klasifikasi aset penting secara berkala.
	<i>Acceptable use of assets</i>	Terdapat aturan mengenai penggunaan yang dapat diterima dari informasi dan aset yang dapat diakses.
<i>Do</i>	<i>Secure log-on procedures</i>	Kebijakan kontrol akses, akses ke sistem dan aplikasi harus dikontrol oleh sebuah prosedur <i>log-on</i> yang aman.
	<i>Password management system</i>	<i>Password</i> yang digunakan harus interaktif dan pengguna harus memastikan kualitas dari <i>password</i> .
	<i>Protection from malware</i>	Pengguna harus menerapkan pendeteksian, pencegahan, dan

Tahapan	Aktivitas	Kondisi Ekspektasi
		kontrol pemulihan untuk melindungi dari <i>malware</i> .
<i>Check</i>	<i>Verify, review, and evaluate information security continuity</i>	Pengguna harus melakukan <i>testing</i> dari fungsionalitas proses, prosedur, dan kontrol keberlanjutan keamanan informasi.
<i>Act</i>	<i>Backup</i>	<i>User</i> harus melakukan <i>backup</i> informasi, <i>software</i> , dan sistem gambar secara terus-menerus sesuai dengan kebijakan <i>backup</i> .
	<i>Return of assets</i>	Penyedia layanan mengembalikan <i>server</i> yang dititipkan sesuai dengan waktu yang disepakati dan <i>server</i> yang dititipkan harus kembali sesuai dengan barang yang dititipkan pada saat pertama kali. Selain itu, informasi yang ada di dalamnya harus tetap utuh.

5.2.5.5. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melakukan seluruh pengelolaan layanan ini adalah sejumlah 6 orang, dengan rincian 1 orang *helpdesk*, 1 orang staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian layanan *web hosting* dan *domain*, 1 orang staf Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi bagian *hardware*, 1 orang staf Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi bagian sistem atau *software*, 1 orang staf Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi bagian pencatatan, dan 1 orang admin dari masing-masing unit kerja/organisasi. Namun, untuk admin dan/atau *contact person* dari masing-masing unit kerja/organisasi harus selalu aktif untuk mengecek *email* ITS yang digunakan. Karena *resources* yang dimiliki oleh DPTSI adalah terbatas, oleh karena itu inginnya sistem yang digunakan berbasis *cloud* dan/atau VPS.

5.2.5.6. Kebijakan

Ekspestasi mengenai kebijakan yang berlaku adalah SOP ini berhasil dibuat dengan agar memiliki SOP yang tertulis mengenai pengelolaan layanan tersebut. SOP yang dibuat harus sesuai dengan *Masterplannya* TSI 2013-2017. Agar mendukung ketercapaian dari ITS.

5.2.5.7. Teknologi

Teknologi yang kemungkinan berperan terhadap layanan tersebut, antara lain *simdom.its.ac.id*, *platform* yang sebagai sarana komunikasi antara kedua subdit, dan formulir yang digunakan harus bisa dibuat menjadi formulir *online*.

5.2.5.8. Harapan Mendatang

Harapan mendatang terkait pengelolaan layanan yang menjadi fokus pada penelitian ini, antara lain:

- Terdapat prosedur tertulis mengenai pengelolaan layanan ini sehingga dapat mengetahui bagaimana cara untuk mengajukan permohonan layanan dan mengelolanya.
- Terdapat peraturan tertulis terkait konten dari masing-masing yang dikelola oleh masing-masing user unit kerja/organisasi.
- *User (contact person)* harus sering melakukan pengecekan *email* ITS yang dimiliki.
- DPTSI dapat melakukan *monitoring* terkait *domain* yang telah terdaftar di *database* apakah terjadi *down* dan lain sebagainya.
- Terdapat notifikasi bahwa perlu dilakukan pengecekan terhadap *domain* tertentu agar dapat dilakukan *upgrade*.
- Formulir yang dibuat pada SOP ini harus bisa diaplikasikan ke *online*.
- Layanan beralih ke VPS karena keterbatasan *server* yang dimiliki di *web hosting*.
- *Contact person* dari unit kerja/organisasi bersangkutan selalu *update*.
- Terdapat prosedur mengenai pemantauan layanan yang dilakukan secara berulang sehingga ketika insiden terjadi

maka pihak DPTSI yang mengetahui terlebih dahulu daripada pihak di luar DPTSI.

5.4. Hasil *Review* Dokumen

Pada perancangan telah disebutkan bahwa salah satu cara untuk melakukan penggalian data adalah dengan diadakannya *review* dokumen arsip yang dimiliki oleh pihak DPTSI. Sebelumnya, peneliti membuat daftar dokumen yang ingin diketahui. Adapun daftar dokumen tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.20.

Tabel 5. 20 Daftar dokumen yang ingin diketahui

No	Nama Dokumen	Realita
1	Peraturan Rektor ITS	Ada
2	Tupoksi dari DPTSI	Ada
3	Dokumen data <i>domain</i>	Ada
4	Dokumen histori <i>domain</i>	Ada
5	SOP mengenai layanan	Tidak ada
6	Surat permohonan pembuatan layanan	Ada
7	Surat permohonan untuk <i>reset password</i>	Ada
8	Surat serah terima barang	Ada

Adapun dokumen arsip yang berhasil direview oleh peneliti, antara lain dokumen Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 10 Tahun 2016, Proses Bisnis DPTSI, Data *Domain*, Histori *Domain*, Berita Acara Tentang Serah Terima Barang, Surat Permohonan Pembuatan *Domain* dan *Webhosting*, dan Surat Permohonan *Reset Password*.

Bukti arsip dokumen telah terlampir pada **Lampiran E**.

1. Peraturan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Nomor 10 Tahun 2016

Peraturan Rektor ITS No 10 Tahun 2016 berisi tentang organisasi dan tata kerja dari ITS. Peraturan ini terdiri dari 16 bab yang dibagi ke dalam 173 pasal. Peraturan mengenai Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi berada di BAB VI, di bawah Wakil Rektor III, Bagian Ketiga. Terdapat 7 pasal yang mengatur

dari DPTSI, yaitu lebih tepatnya Pasal 62 – 68. Pada Peraturan Rektor ini telah disebutkan bahwa DPTSI terdiri atas Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi, Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi, dan Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi.

2. **Proses Bisnis DPTSI**

Dari Peraturan Rektor yang telah ditentukan sebelumnya, selanjutnya terdapat dokumen yang berisi tentang proses bisnis yang dimiliki oleh DPTSI. Dokumen ini menyatakan bahwa pengembangan dan pengelolaan bidang teknologi dan sistem informasi di ITS adalah tanggung jawab dari Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi dengan cakupan yang harus dipenuhi adalah mengelola risiko, pemenuhan, dan keberlanjutan dari operasi yang dimiliki oleh perusahaan. Secara garis besar proses bisnis yang dimiliki oleh DPTSI dibagi menjadi 5 proses yang kemudian akan didetailkan per itemnya. Adapun kelima proses tersebut, antara lain penyiapan perumusan kebijakan pengembangan, standar mutu, pelaksanaan pengembangan, pengawasan dan pemantauan, evaluasi, pemeliharaan, dan pelaporan di bidang teknologi dan sistem informasi; pengelolaan dan pengembangan infrastruktur dan keamanan informasi; pengelolaan dan pengembangan sistem informasi; pengelolaan dan pengembangan layanan sistem dan teknologi informasi; dan pengelolaan administrasi organisasi.

3. **Data Domain**

Dokumen arsip mengenai data *domain* ini dilakukan dalam 2 cara, yaitu dilakukan di simdom.its.ac.id dan dilakukan secara manual dengan menggunakan excel. Data *domain* yang dimiliki data *domain* yang tercatat sejak tahun 2011. Adapun data yang terdapat pada dokumen arsip ini, antara lain nama penanggung jawab, nama

instansi, no telepon, nama *domain* yang digunakan, jenis *domain*, kapasitas *database*, IP *domain*, dan tanggal dilakukannya perekapan.

4. Histori Domain

Sama halnya dengan data *domain*, histori *domain* ini juga tercatat lengkap mulai tahun 2011. Histori ini dapat diakses di simdom.its.ac.id. Adapun data-data yang terdapat di dalamnya, antara lain penanggung jawab, instansi, tanggal pengajuan, kapasitas, tanggal surat, nomor surat, tanggal acc, tanggal dibuatkan, tanggal konfirmasi, proses, IP *domain*, dan keterangan yang berkaitan dengan hostori tersebut.

5. Berita Acara Tentang Serah Terima Barang

Berita acara ini digunakan untuk setiap ada barang yang keluar ke dan masuk dari DPTSI. Terkait dengan keempat layanan tersebut, berita acara ini digunakan untuk melakukan serah terima barang, yaitu *server* dalam layanan *colocation server*. Hal ini dilakukan sebagai tanda bahwa telah terjadi serah terima barang antara kedua belah pihak dan telah disetujui mengenai peraturan yang berlaku serta kedua belah pihak sudah mengetahui kondisi dari barang yang dititipkan. Pada layanan *colocation*, berita acara ini dilakukan ketika saat penyerahan *server* pertama kalinya untuk dititipkan dan ketika pengembalian *server* ketika layanan *colocation* telah berakhir.

6. Surat Permohonan Pembuatan Domain dan Webhosting

Dalam mengajukan setiap permohonan layanan, dibutuhkan adanya surat permohonan pengajuan pembuatan layanan tersebut. Begitu pula untuk pembuatan *domain* dan *web hosting*. Di sini terdapat contoh mengenai surat tersebut. Di dalam surat tersebut harus tercantum beberapa hal, antara lain nama instansi yang mengajukan permohonan, nama *domain* yang diinginkan, nama, *email*

ITS, dan no HP yang dapat dihubungi dari *contact person* pihak yang mengajukan. Surat tersebut harus berisikan perihal yang jelas juga dan ditujukan kepada Kepala DPTSI ITS serta harus diketahui oleh pejabat setempat.

7. **Surat Permohonan *Reset Password***

Surat untuk permohonan *reset password* ini sebenarnya sama saja kontennya dengan surat permohonan pembuatan *domain* dan *webhosting* sebelumnya. Namun yang membedakan kedua hal tersebut adalah di bagian perihal surat. Pada surat permohonan pembuatan *domain* dan *webhosting*, perihal berisikan dengan Permohonan pembuatan *domain* dan *webhosting* sedangkan pada surat permohonan *reset password* ini, perihal berisikan Permohonan *reset password* WHS.

5.5. Hasil Pengamatan Langsung

Selain dengan cara wawancara dan *review* dokumen, salah satu cara penggalian data yang dilakukan adalah pengamatan langsung. Pengamatan langsung di sini dilakukan dengan cara melihat dan memperhatikan Bu Wiwin dalam melakukan pengentrian data untuk data *domain*. Adapun data yang perlu dimasukkan, antara lain:

- nama penanggung jawab
- nama instansi
- no telp/hp
- email ITS
- tanggal pengajuan
- nama *domain*
- jenis *domain* (*domain* unit, *domain* fakultas, *domain* jurusan, *domain* kemahasiswaan/ormawa, *domain* seminar/workshop, dan *domain* lain-lain)
- keperluan (perihal)
- kapasitas (kuota DB)
- tanggal surat
- no surat

- tanggal acc
- tanggal dibuatkan
- tanggal konfirmasi
- lama proses
- nama *server* (WHS, *colocation*)
- IP *domain*
- keterangan.

5.6. Usulan Kebijakan Pengelolaan Layanan

Setelah dilakukannya penggalan data, maka berikut ini beberapa usulan kebijakan pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, VPS, dan *colocation server*, antara lain:

1. Menetapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terkait pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, VPS, dan *colocation server*, mulai dari pembuatan hingga penutupan layanan.
2. Menetapkan beberapa peraturan mengenai isi laman atau konten dari layanan yang digunakan.
3. Direktorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Direktorat Infrastruktur dan Keamanan Sistem Informasi saling berkoordinasi dalam melakukan pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, VPS, dan *colocation server*.
4. Adanya kegiatan *update contact person* dari masing-masing *user* unit kerja/organisasi dalam setiap kurun waktu tertentu (1 tahun sekali).
5. Adanya kegiatan sosialisasi mengenai SOP yang telah dibuat.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil yang didapatkan oleh peneliti dari implementasi penelitian. Selain itu, juga dilakukan pembahasan secara menyeluruh mengenai hasil yang didapatkan dari implementasi penelitian.

6.1. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan adalah aktivitas membandingkan antara kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi di masa yang akan datang, baik kondisi ekspektasi maupun kondisi ideal berdasarkan standar acuan. Untuk melakukan analisis ini, dimulai dengan memetakan kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi di masa yang akan datang dan menggambarkan kedua kondisi tersebut. Selanjutnya, dari gambaran kondisi tersebut dapat diketahui perubahan yang terjadi, dampak, dan akhirnya dapat dilakukan pemberian solusi yang dapat dilakukan. Adapun pemetaan antara kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi di masa yang akan datang dapat dilihat pada Tabel 6.1 untuk layanan *domain*, Tabel 6.2 untuk layanan *web hosting*, Tabel 6.3 untuk layanan *VPS*, dan Tabel 6.4 untuk layanan *colocation server*.

Tabel 6. 1 Analisis kesenjangan layanan *domain*

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
Pengajuan layanan	Unit kerja / organisasi dapat mengirimkan surat permohonan layanan ke pihak Subdirektorat Layanan untuk dicek kelengkapan data dari surat tersebut. Data penting yang perlu dicantumkan adalah nama <i>contact person</i> , no telepon yang dapat dihubungi, dan alamat <i>email</i> ITS. Selain itu, pada surat tersebut harus diketahui oleh pejabat setempat dengan dibuktikan adanya tanda tangan basah pada surat tersebut. Unit kerja/organisasi terkait mengirimkan surat permohonan layanan <i>domain</i> ke pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi (<i>service desk</i>). Surat permohonan akan didisposisikan dari <i>service</i>	Pemohon (unit kerja/organisasi) mengirim surat permohonan pembuatan <i>domain</i> yang ditandatangani oleh ketua/penanggung jawab dengan diketahui oleh pejabat setempat. Data yang perlu tercantum di surat permohonan adalah nama lengkap, no hp, <i>email</i> instansi dari penanggung jawab. Kemudian surat permohonan tersebut dikirimkan ke <i>email</i> penyedia layanan beserta formulir pengajuan <i>domain</i> .	Terdapat kebutuhan akan surat permohonan, formulir pengajuan <i>domain</i> , dan scan tanda pengenal dikirimkan melalui <i>email</i> .

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<i>desk</i> diproses oleh staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi.		
Perencanaan penggunaan	Pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi melakukan diskusi dengan unit kerja/organisasi mengenai penggunaa <i>domain</i> tersebut.	Terdapat diskusi antara pengguna dengan penyedia layanan mengenai perencanaan <i>domain</i> tersebut ingin digunakan untuk apa. Diskusi dapat dilakukan dengan cara melalui <i>online</i> atau langsung.	Dibutuhkan perjanjian antara kedua belah pihak untuk melakukan diskusi. Diskusi juga dapt dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>email</i> .
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	Unit kerja / organisasi yang bersangkutan mengajukan nama <i>domain</i> yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan. Kemudian, Subdirektorat Layanan akan mengecek ketersediaan dari nama <i>domain</i> yang diinginkan dengan mengecek DNS. Apabila masih tersedia, maka unit kerja /	Pemohon memilih <i>domain</i> yang diinginkan sesuai dengan isi <i>website</i> secara keseluruhan. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus sesuai dengan peraturan penulisan <i>domain</i> yang berlaku. Kemudian, penyedia layanan akan mengeceknya ketersediaan nama <i>domain</i> tersebut. Apabila nama	Dibutuhkan perjanjian antara kedua belah pihak untuk melakukan diskusi. Diskusi juga dapt dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>email</i> .

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<p>organisasi berhak menggunakan nama <i>domain</i> tersebut. Namun apabila telah digunakan oleh <i>user</i> yang lain, maka unit kerja / organisasi tersebut harus mengganti nama <i>domain</i> tersebut dengan nama <i>domain</i> yang masih relevan dengan kebutuhan dan yang masih tersedia.</p>	<p><i>domain</i> telah digunakan, maka penyedia layanan akan menginformasikan kepada pemohon untuk menggantinya. Hal ini akan berulang hingga nama <i>domain</i> yang dipilih telah tersedia. Diskusi dapat dilakukan dengan cara melalui <i>online</i> atau langsung.</p>	
Registrasi	<p>Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> memproses hasil diskusi dengan unit kerja / organisasi bersangkutan dengan mengentrikan data ke dalam simdom.its.ac.id dan dilakukan pencatatan manual ke dalam excel.</p>	<p>Setelah nama <i>domain</i> sudah sesuai, maka penyedia layanan akan memprosesnya dengan memasukkan permohonan tersebut.</p>	<p>Terdapat kebutuhan akan formulir untuk memasukkan data dari pemohon ke dalam sistem.</p>
Perjanjian	<p>Tidak ada perjanjian secara khusus, hanya surat permohonan layanan itu saja.</p>	<p>Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian ini berupa kontrak yang berisikan jangka waktu layanan tersebut digunakan</p>	<p>Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak mengentai kontrak (jangka waktu penggunaan layanan</p>

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
		dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pemohon.	dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi).
Instalasi	Subdirektorat Layanan bagian <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> mengirimkan pesan kepada Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi melalui <i>mailing list</i> . Pesan tersebut berisi tentang nama <i>domain</i> yang diinginkan dan alamat IP untuk <i>web hosting</i> yang digunakan oleh unit kerja/organisasi apabila unit kerja/organisasi tersebut <i>hosting</i> di luar ITS. Namun, apabila unit kerja/organisasi tersebut menggunakan <i>hosting</i> melalui DPTSI, maka tidak perlu disertakan. Setelah selesai dibuat, maka Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi akan menginformasikan ke	Penyedia layanan membuatkan <i>domain</i> sesuai dengan IP yang dituju. Setelah selesai dibuat, maka penyedia layanan akan menginfokan kepada pemohon bahwa <i>domain</i> telah selesai dibuat.	Diperlukan sistem yang terintegrasi antara Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dan diperlukan formulir mengenai informasi tentang <i>progress</i> dari instalasi tersebut.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bahwa <i>domain</i> yang telah dibuat. Selanjutnya, Subdirektorat Layanan akan menginformasikan kepada <i>contact person</i> unit kerja / organisasi terkait informasi tersebut.		
Desain dan pengembangan	Admin dari unit kerja / organisasi terkait dapat mendesain dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki.	Pengguna dapat mendesain dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.	Diperlukan peraturan-peraturan yang mengatur tentang desain dan pengembangan dari <i>website</i> yang dimiliki, baik dari segi tampilan maupun konten.
Proteksi keamanan	Pihak DPTSI hanya melakukan proteksi keamanan kepada <i>domain</i> *.its.ac.id.	Penyedia layanan menyisipkan SSL di <i>domain</i> yang dimiliki sehingga <i>domain</i> dari pengguna tersebut aman.	Diperlukan SSL untuk <i>domain</i> *.*.its.ac.id atau dilakukan perubahan ketentuan nama <i>domain</i> menjadi *.*.its.ac.id.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
Pemantauan dan evaluasi aktivitas	Pemantauan dilakukan sebulan sekali oleh pihak DPTSI untuk melihat apakah <i>domain</i> tersebut sudah dilakukan <i>update</i> konten atau belum.	Penyedia layanan dapat mengecek secara berkala mengenai <i>traffic network</i> dan konten yang terdapat di dalam <i>website</i> yang memiliki <i>domain</i> ITS tersebut. Pengecekan dapat dilakukan secara <i>mobile</i> . Selain itu, adanya pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun waktu tertentu sehingga tidak terjadi <i>lost contact</i> .	Diperlukan suatu sistem aplikasi <i>mobile</i> yang dapat memantau dari <i>availability website</i> yang memiliki <i>domain</i> tersebut. Selain itu, dibutuhkan berita acara setiap terjadi insiden dan pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun waktu tertentu.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	Unit kerja / organisasi yang bersangkutan mengirimkan surat permohonan kepada Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Kemudian, Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi memproses permohonan tersebut. Apabila terjadi perubahan nama <i>domain</i> atau penghentian kontrak, maka	Apabila pengguna merasa ingin memperpanjang penggunaan <i>domain</i> tersebut, maka pengguna dapat melakukan perpanjangan kontrak. Namun, apabila pengguna tidak melakukan perpanjangan kontrak, penyedia layanan berhak melakukan penghentian layanan sesuai dengan waktu yang disepakati.	Diperlukan formulir untuk pengajuan dan penghentian kontrak dari segi penyedia layanan dan pengguna.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	Subdirektorat Layanan akan menyampaikan kepada pihak Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi untuk memprosesnya.	Selain itu, apabila pengguna merasa penggunaan <i>domain</i> tersebut sudah cukup dan tidak ingin melanjutkannya, pengguna dapat mengajukan surat permohonan untuk menghentikan layanan tersebut.	

Tabel 6. 2 Analisis kesenjangan layanan *web hosting*

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
Pengajuan layanan	User lama: Unit kerja / organisasi dapat mengirimkan surat permohonan layanan ke pihak Subdirektorat Layanan untuk dicek kelengkapan data dari surat tersebut. Data penting yang perlu dicantumkan adalah nama <i>contact person</i> , no telepon yang dapat dihubungi, dan alamat <i>email</i> ITS. Selain itu, pada	Pemohon (unit kerja/organisasi) mengirim surat permohonan pembuatan <i>web hosting</i> yang ditandatangani oleh ketua/penanggung jawab dengan diketahui oleh pejabat setempat. Data yang perlu tercantum di surat permohonan adalah nama lengkap, no hp, <i>email</i> instansi dari penanggung jawab.	Terdapat kebutuhan akan <i>scan</i> tanda pengenal (pegawai/KTM) sebagai bukti bahwa penanggung jawab tersebut adalah pegawai / mahasiswa dari ITS. Selain itu, surat permohonan dan <i>scan</i> tanda pengenal

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<p>surat tersebut harus diketahui oleh pejabat setempat dengan dibuktikan adanya tanda tangan basah pada surat tersebut. Unit kerja/organisasi terkait mengirimkan surat permohonan layanan <i>domain</i> dan <i>hosting</i> ke pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi (<i>service desk</i>). Surat permohonan akan didisposisikan dari <i>service desk</i> diproses oleh staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi.</p> <p>User baru: Unit kerja/organisasi ingin melakukan penambahan <i>space database</i>, maka dapat membuat surat permohonan dan diserahkan</p>	<p>Kemudian surat permohonan tersebut dikirimkan ke <i>email</i> penyedia layanan beserta <i>scan</i> tanda pengenalan (pegawai/KTM).</p>	<p>dikirimkan melalui <i>email</i>.</p>

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	kepada Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi.		
Perencanaan penggunaan	Pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi melakukan diskusi dengan unit kerja/organisasi mengenai penggunaa <i>web hosting</i> tersebut.	Terdapat diskusi antara pengguna dengan penyedia layanan mengenai perencanaan <i>web hosting</i> tersebut ingin digunakan untuk apa. Diskusi dapat dilakukan dengan cara melalui <i>online</i> atau langsung.	Dibutuhkan perjanjian antara kedua belah pihak untuk melakukan diskusi. Diskusi juga dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>email</i> .
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	Mengikuti alur dari permohonan pengajuan layanan <i>domain</i> .	Nama <i>domain</i> harus sudah sesuai dengan peraturan nama <i>domain</i> yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan.	Dibutuhkan peraturan mengenai nama <i>domain</i> yang digunakan.
Pemilihan paket <i>web hosting</i>	User baru: Unit kerja / organisasi dengan Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi melakukan diskusi terlebih dahulu mengenai paket <i>web hosting</i> yang cocok dengan kebutuhan unit kerja / organisasi.	Dari diskusi yang telah dilakukan sebelumnya, maka akan diketahui rencana penggunaan dari <i>web hosting</i> tersebut. Penyedia layanan akan menyarankan kepada pemohon tentang <i>space</i> dari <i>web hosting</i>	Dibutuhkan perjanjian antara kedua belah pihak untuk melakukan diskusi. Diskusi juga dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui email. Selain itu, diperlukan standarisasi mengenai pemberian

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<p>User lama: Unit kerja / organisasi dengan Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi melakukan diskusi terlebih dahulu mengenai paket <i>web hosting</i> yang cocok dengan kebutuhan unit kerja / organisasi.</p>	yang dapat diberikan kepada pemohon.	paket <i>web hosting</i> yang berlaku (kondisi).
Registrasi	Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> memroses hasil diskusi dengan unit kerja / organisasi bersangkutan dengan mengentrikan data ke dalam <i>simdom.its.ac.id</i> dan dilakukan pencatatan manual ke dalam excel.	Setelah nama <i>domain</i> dan paket <i>web hosting</i> telah disepakati, maka penyedia layanan akan memrosesnya dengan memasukkan permohonan tersebut.	Terdapat kebutuhan akan formulir untuk memasukkan data dari pemohon ke dalam sistem.
Perjanjian	Tidak ada perjanjian secara khusus, hanya surat permohonan layanan itu saja.	Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian ini berupa kontrak yang berisikan jangka waktu layanan tersebut	Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak mengentai kontrak (jangka waktu

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
		digunakan dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pemohon.	penggunaan layanan dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi).
Instalasi	Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> mengirimkan pesan kepada Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi melalui <i>mailing list</i> . Pesan tersebut berisi tentang kebutuhan dari layanan yang diminta oleh unit kerja/organisasi. Kebutuhan tersebut, antara lain spesifikasi <i>database</i> yang dibutuhkan dan nama <i>domain</i> yang digunakan. Setelah selesai dibuat, maka Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi akan menginformasikan ke Subdirektorat Layanan Teknologi	Penyedia layanan membuat <i>web hosting</i> dengan kapasitas <i>database</i> yang sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Setelah selesai dibuat, maka penyedia layanan akan menginfokan kepada pemohon mengenai <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan untuk dapat mengaksesnya.	Diperlukan sistem yang terintegrasi antara Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dan diperlukan formulir mengenai informasi tentang <i>progress</i> dari instalasi tersebut.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<p>dan Sistem Informasi berupa <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan untuk <i>login</i> ke <i>web hosting</i> yang telah dibuat. Selanjutnya, Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi akan menginformasikan kepada <i>contact person</i> unit kerja / organisasi terkait dengan <i>username</i>, <i>password</i>, dan cara menggunakan layanan tersebut melalui <i>email</i> ITS.</p>		
Desain dan pengembangan	<p>Admin dari unit kerja / organisasi terkait dapat <i>login</i> ke FTP dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang diberikan oleh Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Selanjutnya, admin dapat mendesain dan mengembangkan <i>web hosting</i> sesuai dengan kebutuhan dengan cara mengunggah desain yang telah</p>	<p>Pengguna dapat mendesain dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.</p>	<p>Diperlukan peraturan-peraturan yang mengatur tentang desain dan pengembangan dari <i>website</i> yang dimiliki, baik dari segi tampilan maupun konten.</p>

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	dibuat sebelumnya ke dalam FTP tersebut.		
Proteksi keamanan	Pihak DPTSI hanya melakukan proteksi keamanan kepada <i>domain *.its.ac.id</i> .	Penyedia layanan menyisipkan SSL di <i>domain</i> yang dimiliki sehingga <i>domain</i> dari pengguna tersebut aman. Konten yang dapat diunggah ke dalam FTP adalah konten yang legal.	Diperlukan SSL untuk <i>domain *.its.ac.id</i> atau dilakukan perubahan ketentuan nama <i>domain</i> menjadi <i>*-*.its.ac.id</i> . Selain itu, terdapat kebijakan mengenai konten yang dapat dan tidak dapat diunggah di <i>hosting</i> .
Pemantauan dan evaluasi aktivitas	Pemantauan dilakukan sebulan sekali oleh pihak DPTSI untuk melihat apakah <i>web hosting</i> tersebut sudah dilakukan <i>update</i> atau belum.	Penyedia layanan dapat mengecek secara berkala mengenai <i>traffic network</i> dan konten yang terdapat di dalam <i>hosting</i> tersebut. Pengecekan dapat dilakukan secara <i>mobile</i> . Selain itu, adanya pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun	Diperlukan suatu sistem aplikasi <i>mobile</i> yang dapat memantau dari <i>availability website</i> yang memiliki <i>domain</i> tersebut. Selain itu, dibutuhkan berita acara setiap terjadi insiden dan pembaruan <i>contact</i>

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
		waktu tertentu sehingga tidak terjadi <i>lost contact</i> .	<i>person</i> dalam kurun waktu tertentu.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	Unit kerja / organisasi yang bersangkutan mengirimkan surat permohonan kepada Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Kemudian, Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi memroses permohonan tersebut. Apabila terjadi perubahan segi spesifikasi atau penghentian kontrak, maka Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi akan menyampaikan kepada pihak Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi untuk memrosesnya.	Apabila pengguna merasa ingin memperpanjang penggunaan <i>web hosting</i> tersebut, maka pengguna dapat melakukan perpanjangan kontrak. Namun, apabila pengguna tidak melakukan perpanjangan kontrak, penyedia layanan berhak melakukan penghentian layanan sesuai dengan waktu yang disepakati. Selain itu, apabila pengguna merasa penggunaan <i>web hosting</i> tersebut sudah cukup dan tidak ingin melanjutkannya, pengguna dapat mengajukan surat permohonan untuk menghentikan layanan tersebut.	Diperlukan formulir untuk pengajuan dan penghentian kontrak dari segi penyedia layanan dan pengguna.

Tabel 6. 3 Analisis kesenjangan layanan VPS

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
Pengajuan layanan	<p>User lama: Unit kerja / organisasi dapat mengirimkan surat permohonan layanan ke pihak Subdirektorat Layanan untuk dicek kelengkapan data dari surat tersebut. Data penting yang perlu dicantumkan adalah nama <i>contact person</i>, no telepon yang dapat dihubungi, dan alamat email ITS. Selain itu, pada surat tersebut harus diketahui oleh pejabat setempat dengan dibuktikan adanya tanda tangan basah pada surat tersebut. Unit kerja/organisasi terkait mengirimkan surat permohonan layanan VPS ke pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi (<i>service desk</i>). Surat permohonan akan didisposisikan dari <i>service desk</i> diproses oleh staf</p>	<p>Pemohon (unit kerja/organisasi) mengirim surat permohonan pembuatan VPS yang ditandatangani oleh ketua/penanggung jawab dengan diketahui oleh pejabat setempat. Data yang perlu tercantum di surat permohonan adalah nama lengkap, no hp, <i>email</i> instansi dari penanggung jawab. Kemudian surat permohonan tersebut dikirimkan ke <i>email</i> penyedia layanan.</p>	<p>Terdapat kebutuhan akan surat permohonan dikirimkan melalui <i>email</i>.</p>

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<p>Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi.</p> <p>User baru: Unit kerja/organisasi ingin melakukan penambahan <i>space database</i>, maka dapat membuat surat permohonan dan diserahkan kepada Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi.</p>		
Perencanaan penggunaan	Pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi melakukan diskusi dengan unit kerja/organisasi mengenai penggunaa VPS tersebut.	Terdapat diskusi antara pengguna dengan penyedia layanan mengenai perencanaan VPS tersebut ingin digunakan untuk apa.	Dibutuhkan perjanjian antara kedua belah pihak untuk melakukan diskusi. Diskusi juga dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>email</i> .
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	Mengikuti alur dari permohonan pengajuan layanan <i>domain</i> .	Nama <i>domain</i> harus sudah sesuai dengan peraturan nama <i>domain</i> yang telah ditetapkan oleh penyedia	Dibutuhkan peraturan mengenai nama <i>domain</i> yang digunakan. Selain itu, dibutuhkan formulir

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (as is)	Kondisi ideal (to be)	Kesenjangan
		layanan. Karena VPS ini akan dilakukan pembagian sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing unit kerja, maka setiap ada pembagian di dalam VPS tersebut nama <i>domain</i> yang digunakan harus didaftarkan ke bagian penyedia layanan.	mengenai pengajuan <i>domain</i> yang telah dikelola masing-masing unit kerja/organisasi.
Registrasi	Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> memroses hasil diskusi dengan unit kerja / organisasi bersangkutan dengan mengentrikan data ke dalam <i>simdom.its.ac.id</i> dan dilakukan pencatatan manual ke dalam excel.	Setelah paket VPS telah disepakati, maka penyedia layanan akan memrosesnya dengan memasukkan permohonan tersebut.	Terdapat kebutuhan akan formulir untuk memasukkan data dari pemohon ke dalam sistem.
Perjanjian	Tidak ada perjanjian secara khusus, hanya surat permohonan layanan itu saja.	Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian ini berupa kontrak yang berisikan jangka waktu	Terdapat perjanjian antara kedua belah pihak mengentai kontrak (jangka waktu

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
		layanan tersebut digunakan dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pemohon.	penggunaan layanan dan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi).
Instalasi	Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian <i>web hosting</i> dan <i>domain</i> mengirimkan pesan kepada Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi melalui <i>mailing list</i> . Pesan tersebut berisi tentang kebutuhan dari layanan yang diminta oleh unit kerja/organisasi. Kebutuhan tersebut adalah kapasitas <i>server</i> yang dialokasikan untuk unit kerja/organisasi tersebut sesuai dengan diskusi sebelumnya. Setelah selesai dibuat, maka Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi akan menginformasikan ke Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi berupa <i>username</i> dan	Penyedia layanan membuatkan VPS dengan kapasitas <i>database</i> yang sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Setelah selesai dibuat, maka penyedia layanan akan menginfokan kepada pemohon mengenai <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan untuk dapat mengaksesnya.	Diperlukan sistem yang terintegrasi antara Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dan diperlukan formulir mengenai informasi tentang progress dari instalasi tersebut.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<p><i>password</i> yang digunakan untuk <i>login</i> ke VPS yang telah dibuat. Selanjutnya, Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi akan menginformasikan kepada <i>contact person</i> unit kerja / organisasi terkait dengan <i>username</i>, <i>password</i>, dan cara menggunakan layanan tersebut melalui <i>email</i> ITS.</p>		
Desain dan pengembangan	<p>Admin dari unit kerja / organisasi terkait dapat <i>login</i> ke VPS dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang diberikan oleh Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Selanjutnya, admin dapat membagi server dengan kapasitas tertentu untuk masing-masing <i>website</i> yang akan dikelolanya. Kemudian, admin dapat mendesain dan mengembangkan <i>web hosting</i> hasil yang telah dibagi tersebut sesuai dengan</p>	<p>Pengguna dapat mendesain dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.</p>	<p>Diperlukan peraturan-peraturan yang mengatur tentang desain dan pengembangan dari <i>website</i> yang dimiliki, baik dari segi tampilan maupun konten.</p>

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	kebutuhan dengan cara mengunggah desain yang telah dibuat sebelumnya ke dalam <i>space</i> tersebut.		
Proteksi keamanan	Pihak DPTSI hanya melakukan proteksi keamanan kepada <i>domain *.its.ac.id</i> .	Penyedia layanan menyisipkan SSL di <i>domain</i> yang dimiliki sehingga <i>domain</i> dari pengguna tersebut aman. Konten yang dapat diunggah ke dalam FTP adalah konten yang legal.	Diperlukan SSL untuk <i>domain *.its.ac.id</i> atau dilakukan perubahan ketentuan nama <i>domain</i> menjadi <i>*-*.its.ac.id</i> . Selain itu, terdapat kebijakan mengenai konten yang dapat dan tidak dapat diunggah di VPS.
Pemantauan dan evaluasi aktivitas	Pemantauan dilakukan sebulan sekali oleh pihak DPTSI untuk melihat apakah <i>web hosting</i> tersebut sudah dilakukan <i>update</i> atau belum.	Penyedia layanan dapat mengecek secara berkala mengenai <i>traffic network</i> dan konten yang terdapat di dalam tersebut. Pengecekan dapat dilakukan secara <i>mobile</i> . Selain itu, adanya	Diperlukan suatu sistem aplikasi <i>mobile</i> yang dapat memantau dari <i>availability website</i> yang memiliki <i>domain</i> tersebut. Selain itu, dibutuhkan berita acara

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (as is)	Kondisi ideal (to be)	Kesenjangan
		pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun waktu tertentu sehingga tidak terjadi <i>lost contact</i> .	setiap terjadi insiden dan pembaruan <i>contact person</i> dalam kurun waktu tertentu.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	Unit kerja / organisasi yang bersangkutan mengirimkan surat permohonan kepada Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Kemudian, Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi memroses permohonan tersebut. Apabila terjadi perubahan segi spesifikasi atau penghentian kontrak, maka Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi akan menyampaikan kepada pihak Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi untuk memrosesnya.	Apabila pengguna merasa ingin memperpanjang penggunaan VPS tersebut, maka pengguna dapat melakukan perpanjangan kontrak. Namun, apabila pengguna tidak melakukan perpanjangan kontrak, penyedia layanan berhak melakukan penghentian layanan sesuai dengan waktu yang disepakati. Selain itu, apabila pengguna merasa penggunaan VPS tersebut sudah cukup dan tidak ingin melanjutkannya, pengguna dapat mengajukan surat	Diperlukan formulir untuk pengajuan dan penghentian kontrak dari segi penyedia layanan dan pengguna.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
		permohonan untuk menghentikan layanan tersebut.	

Tabel 6. 4 Analisis kesenjangan layanan *colocation server*

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
<i>Inventory of assets</i>	<p>User baru: Unit kerja mengajukan surat permohonan layanan <i>colocation server</i> kepada Kepala DPTSI melalui <i>service desk</i>. Kemudian, <i>service desk</i> akan mendisposisikan ke Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi untuk dilakukan proses lebih lanjut. Kemudian dilakukan diskusi lebih lanjut mengenai spesifikasi <i>server</i> yang dibutuhkan oleh <i>user</i> sesuai dengan kebutuhannya.</p>	Unit kerja mengajukan surat permohonan layanan, formulir pengajuan <i>colocation</i> , dan mengirimkannya melalui <i>email</i> . Penyedia layanan harus menentukan spesifikasi dari <i>server</i> yang dapat dititipkan di DPTSI.	Diperlukan peraturan mengenai spesifikasi <i>server</i> yang dapat dititipkan di DPTSI. Dibutuhkan formulir pengajuan <i>colocation</i> .

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	<p>User lama: Jika ingin menambah <i>server</i> yang <i>dicolo</i>, maka dilakukan diskusi terlebih dahulu antara user dengan pihak Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi mengenai spesifikasi <i>server</i> yang sesuai dengan kebutuhan.</p>		
<i>Ownership of assets</i>	Unit kerja menyerahkan <i>server</i> yang dimilikinya ke DPTSI melalui Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Kemudian subdirektorat mencatat spesifikasi dari <i>server</i> yang dititipkan dan asal unit kerja. Lalu, memberi label kepada <i>server</i> yang dititipkan dengan berisi IP dan <i>hostname</i> .	Penyedia layanan melakukan pelabelan dan inventarisasi, penyedia layanan harus melakukan peninjauan mengenai batasan akses dan klasifikasi aset penting secara berkala.	Diperlukan standarisasi mengenai label yang digunakan, formulir inventarisasi, dan terdapat peraturan mengenai batasan akses dari aset yang dititipkan.
<i>Acceptable use of assets</i>	Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi akan mengecek terlebih dahulu	Terdapat aturan mengenai penggunaan yang dapat	Dibutuhkan peraturan mengenai informasi aset yang dapat diakses.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	apakah <i>server</i> yang akan digunakan sudah sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan atau belum.	diterima dari informasi dan aset yang dapat diakses.	
<i>Secure log-on procedures</i>	Pihak DPTSI menyerahkan <i>log on procedures</i> kepada unit kerja/organisasi bersangkutan. Pihak DPTSI hanya bisa melakukan <i>ping</i> , <i>remote</i> , dan <i>hit url</i> .	Kebijakan kontrol akses, akses ke sistem dan aplikasi harus dikontrol oleh sebuah prosedur <i>log-on</i> yang aman.	Dibutuhkan kebijakan kontrol akses mengenai prosedur <i>log-on</i> yang aman yang dapat diterapkan oleh unit kerja.
<i>Password management system</i>	Unit kerja/organisasi mengelola <i>password</i> nya masing-masing. Pihak DPTSI tidak memiliki kewenangan hal tersebut.	<i>Password</i> yang digunakan harus interaktif dan pengguna harus memastikan kualitas dari <i>password</i> .	Dibutuhkan peraturan mengenai penggunaan <i>password</i> yang baik dan benar yang dapat diterapkan oleh unit kerja.
<i>Protection from malware</i>	Proteksi keamanan sepenuhnya diserahkan kepada pihak unit kerja yang menggunakan layanan ini.	Pengguna harus menerapkan pendeteksian, pencegahan, dan kontrol pemulihan untuk melindungi dari <i>malware</i> .	Dibutuhkan peraturan mengenai kontrol keamanan yang dapat diterapkan oleh unit kerja.
<i>Verify, review, and evaluate information</i>	Secara keseluruhan akan dilakukan oleh masing-masing admin unit kerja/organisasi yang terkait.	Pengguna harus melakukan <i>testing</i> dari fungsionalitas proses, prosedur, dan kontrol	Dibutuhkan peraturan yang mengatur tentang fungsionalitas dari keberlanjutan keamanan

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
<i>security continuity</i>	Namun, DPTSI hanya melakukan <i>monitoring usage utilization</i> .	keberlanjutan keamanan informasi.	informasi yang dapat diterapkan oleh unit kerja.
<i>Backup</i>	<i>Backup</i> dilakukan oleh pihak unit kerja yang masing-masing yang menggunakan layanan ini.	<i>User</i> harus melakukan <i>backup</i> informasi, <i>software</i> , dan sistem gambar secara terus-menerus sesuai dengan kebijakan <i>backup</i> .	Dibutuhkan peraturan mengenai <i>backup</i> yang dapat diterapkan oleh unit kerja.
<i>Return of assets</i>	Unit kerja bersangkutan akan menginformasikan ke pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi (<i>service desk</i>) untuk mengenai kapan akan dilakukan pengambilan <i>server</i> . Selanjutnya, pihak Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi akan menghubungi pihak Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi mengenai informasi tersebut. Pada hari yang telah ditentukan, <i>server</i> akan diserahkan ke unit kerja yang	Penyedia layanan mengembalikan <i>server</i> yang dititipkan sesuai dengan waktu yang disepakati dan <i>server</i> yang dititipkan harus kembali sesuai dengan barang yang dititipkan pada saat pertama kali. Selain itu, informasi yang ada di dalamnya harus tetap utuh.	Dibutuhkan formulir mengenai histori dari keluar masuknya barang, formulir pengajuan pengambilan <i>server</i> , dan formulir serah terima barang.

Aktivitas	Kondisi proses bisnis saat ini (<i>as is</i>)	Kondisi ideal (<i>to be</i>)	Kesenjangan
	bersangkutan dengan mengisi surat serah terima barang terlebih dahulu sebagai bukti telah dilakukan penyerahan kembali <i>server</i> yang dititipkan ke pihak DPTSI.		

Dari segi *People*, tidak terdapat kesenjangan yang terjadi antara kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi di masa yang akan datang.

6.1.1. Identifikasi Perubahan

Perubahan dapat terjadi apabila suatu organisasi ingin berubah dari kondisi saat ini menuju kondisi yang lebih baik. Hal ini dilakukan agar kinerja suatu organisasi akan menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Perubahan dapat diketahui dari kondisi saat ini dibandingkan dengan kondisi di masa yang akan datang sehingga didapatkan kesenjangan yang telah terjadi pada suatu organisasi. Kesenjangan inilah yang akan menjadi acuan untuk dilakuka identifikasi perubahan yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi. Identifikasi perubahan di sini dilakukan dengan melihat beberapa aspek, antara lain dari segi alur (proses), sumber daya manusia yang digunakan, teknologi yang digunakan, dan kebijakan yang dimiliki. Adapun perubahan yang dapat diidentifikasi pada studi kasus ini dapat dilihat pada Tabel 6.5 untuk layanan *domain*, Tabel 6.6 untuk layanan *web hosting*, Tabel 6.7 untuk layanan VPS, dan Tabel 6.8 untuk layanan *colocation server*.

Tabel 6. 5 Identifikasi perubahan layanan *domain*

Aktivitas	Perubahan
Pengajuan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir mengenai pengajuan <i>domain</i>. 2. Formulir mengenai surat masuk. 3. Perubahan tata cara untuk pengajuan <i>domain</i>.
Perencanaan penggunaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alur untuk melakukan diskusi.
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alur untuk melakukan diskusi.
Registrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir untuk entri data pemohon.
Perjanjian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir kontrak. 2. Ketentuan mengenai yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pengguna.
Instalasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem terintegrasi antara Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. 2. Formulir <i>progress</i> instalasi.

Aktivitas	Perubahan
Desain dan pengembangan	1. Peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i>
Proteksi keamanan	1. Adanya perubahan ketentuan nama <i>domain</i> atau penambahan SSL untuk <i>domain *.*.its.ac.id</i>
Pemantauan dan evaluasi	1. Alur mengenai pemantauan. 2. Aplikasi <i>mobile</i> untuk memantau <i>availability website</i> . 3. Formulir mengenai insiden. 4. Alur untuk pembaruan <i>contact person</i> . 5. Formulir pembaruan <i>contact person</i> . 6. Formulir rekapitulasi <i>contact person</i> pengguna.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Formulir penghentian kontrak.

Tabel 6. 6 Identifikasi perubahan layanan *web hosting*

Aktivitas	Perubahan
Pengajuan layanan	1. Formulir mengenai pengajuan <i>hosting</i> . 2. Formulir mengenai surat masuk. 3. Perubahan tata cara untuk pengajuan <i>hosting</i> .
Perencanaan penggunaan	1. Alur untuk melakukan diskusi.
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Alur untuk melakukan diskusi.
Pemilihan paket <i>web hosting</i>	1. Standar mengenai pemberian paket <i>web hosting</i> .
Registrasi	1. Formulir untuk entri data pemohon.
Perjanjian	1. Formulir kontrak. 2. Ketentuan mengenai yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan.
Instalasi	1. Sistem terintegrasi antara Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. 2. Formulir progress instalasi.

Aktivitas	Perubahan
Desain dan pengembangan	1. Peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i>
Proteksi keamanan	1. Adanya perubahan ketentuan nama <i>domain</i> atau penambahan SSL untuk <i>domain *.*.its.ac.id</i>
Pemantauan dan evaluasi	1. Alur mengenai pemantauan. 2. Aplikasi <i>mobile</i> untuk memantau <i>availability website</i> . 3. Formulir mengenai insiden. 4. Alur untuk pembaruan <i>contact person</i> . 5. Formulir pembaruan <i>contact person</i> . 6. Formulir rekapitulasi <i>contact person</i> pengguna.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Formulir penghentian kontrak.

Tabel 6. 7 Identifikasi perubahan layanan VPS

Aktivitas	Perubahan
Pengajuan layanan	1. Formulir mengenai pengajuan VPS. 2. Formulir mengenai surat masuk. 3. Perubahan tata cara untuk pengajuan VPS.
Perencanaan penggunaan	1. Alur untuk melakukan diskusi.
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Alur untuk melakukan diskusi.
Registrasi	1. Formulir untuk entri data pemohon.
Perjanjian	1. Formulir kontrak. 2. Ketentuan mengenai yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan.
Instalasi	1. Sistem terintegrasi antara Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. 2. Formulir progress instalasi.
Desain dan pengembangan	1. Peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i>

Aktivitas	Perubahan
Proteksi keamanan	1. Adanya perubahan ketentuan nama <i>domain</i> atau penambahan SSL untuk <i>domain *.*.its.ac.id</i> 2. Kebijakan mengenai konten di VPS.
Pemantauan dan evaluasi	1. Alur mengenai pemantauan. 2. Aplikasi <i>mobile</i> untuk memantau <i>availability website</i> . 3. Formulir mengenai insiden. 4. Alur untuk pembaruan <i>contact person</i> . 5. Formulir pembaruan <i>contact person</i> . 6. Formulir rekapitulasi <i>contact person</i> pengguna.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Formulir penghentian kontrak.

Tabel 6. 8 Identifikasi perubahan layanan *colocation server*

Aktivitas	Perubahan
<i>Inventory of assets</i>	1. Ketentuan umum mengenai spesifikasi <i>server</i> . 2. Formulir pengajuan <i>colocation</i> .
<i>Ownership of assets</i>	1. Ketentuan penggunaan label. 2. Formulir inventarisasi. 3. Peraturan batasan akses aset.
<i>Acceptable use of assets</i>	1. Peraturan informasi aset.
<i>Secure log-on procedures</i>	1. Kebijakan prosedur <i>log-on</i> yang aman bagi pengguna
<i>Password Management System</i>	1. Peraturan penggunaan <i>password</i> bagi pengguna
<i>Protection from malware</i>	1. Peraturan kontrol keamanan bagi pengguna
<i>Verify, review, and evaluate information security continuity</i>	1. Peraturan mengenai fungsionalitas dari keberlanjutan keamanan informasi bagi pengguna.
<i>Backup</i>	1. Peraturan mengenai <i>backup</i> bagi pengguna.

Aktivitas	Perubahan
<i>Return of assets</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir pengajuan pengambilan <i>server</i>. 2. Formulir serah terima barang. 3. Formulir riwayat keluar masuknya barang.

6.1.2. Identifikasi Dampak dan Solusi

Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai identifikasi dampak yang terjadi karena adanya usulan perubahan yang dilakukan. Dampak yang timbul dapat berupa manfaat yang dapat membantu peningkatan kinerja dan efisiensi proses kerja yang dilakukan di dalam sebuah organisasi. Dari dampak yang ditimbulkan, maka dibuatlah solusi yang dapat menangani dampak tersebut. Berikut rincian mengenai identifikasi dampak dan solusi yang dapat dilihat pada Tabel 6.9 untuk layanan *domain*, Tabel 6.10 untuk layanan *web hosting*, Tabel 6.11 untuk layanan VPS, dan Tabel 6.12 untuk layanan *colocation server*.

Tabel 6. 9 Identifikasi dampak dan solusi layanan *domain*

Aktivitas	Dampak	Solusi
Pengajuan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya aktivitas pengunduhan, pengisian, pengiriman formulir. 2. Adanya pendokumentasian mengenai surat yang masuk. 3. Bertambahnya persyaratan untuk pengajuan <i>domain</i>. 4. Berubahnya alur atau tata cara dalam mengajukan <i>domain</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan formulir pengajuan layanan yang terintegrasi. 2. Pembuatan formulir untuk merekap mengenai histori surat yang masuk. 3. Pembaruan mengenai persyaratan pengajuan <i>domain</i>. 4. Pembaruan mengenai alur atau tata cara dalam pengajuan <i>domain</i>.
Perencanaan penggunaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat alur untuk melakukan diskusi mengenai perencanaan penggunaan sehingga dapat diketahui <i>domain</i> tersebut digunakan untuk apa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan alur dan ketentuan untuk melakukan perjanjian diskusi.
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat alur untuk melakukan diskusi mengenai penggunaan nama <i>domain</i> yang sesuai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan alur pemilihan nama <i>domain</i>.
Registrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya aktivitas pengisian formulir. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan formulir untuk registrasi.
Perjanjian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat aktivitas pengisian kontrak yang jelas mengenai lama penggunaan layanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan draft kontrak penggunaan layanan.

Aktivitas	Dampak	Solusi
	2. Terdapat peraturan mengenai yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pengguna	2. Pembuatan peraturan mengenai hal-hal yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pengguna.
Instalasi	1. Terdapat sistem yang terintegrasi sehingga memudahkan komunikasi. 2. Terdapat aktivitas pengisian formulir.	1. Pembuatan sistem terintegrasi untuk DPTSI. Namun pembuatan sistem ini tidak termasuk ke dalam pembuatan tugas akhir ini. 2. Pembuatan formulir mengenai progress instalasi.
Desain dan pengembangan	1. Terdapat peraturan yang mengikat mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> .	1. Pembuatan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> bagi pengguna.
Proteksi keamanan	1. Terdapat ketentuan baru mengenai penulisan nama <i>domain</i> ITS. Selain itu, <i>domain</i> yang telah terdaftar sebelumnya, secara berkala dilakukan migrasi nama <i>domain</i> nya.	1. Pembuatan ketentuan baru mengenai penulisan nama <i>domain</i> ITS. 2. Alur untuk melakukan migrasi nama <i>domain</i> yang telah terdaftar sebelumnya.
Pemantauan dan evaluasi	1. Terdapat alur mengenai pemantauan aktivitas <i>domain</i> . 2. Terdapat aplikasi <i>mobile</i> pemantauan <i>availability website</i> sehingga mempermudah DPTSI dalam memantau <i>domain</i> tersebut. 3. Terdapat aktivitas pengisian formulir insiden yang terjadi.	1. Pembuatan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> . 2. Pembuatan aplikasi <i>mobile</i> pemantauan. Namun pembuatan aplikasi ini tidak termasuk ke dalam tugas akhir ini. 3. Pembuatan formulir riwayat insiden yang terjadi.

Aktivitas	Dampak	Solusi
	<p>4. Terdapat alur yang jelas untuk melakukan pembaruan <i>contact person</i> sehingga ketika sewaktu-waktu terdapat perubahan atau insiden, yang bersangkutan dapat dengan mudah untuk dihubungi.</p> <p>5. Terdapat aktivitas pengisian formulir pembaruan <i>contact person</i>.</p> <p>6. Terdapat aktivitas pengumpulan data <i>contact person</i> dan aktivitas perekapan <i>contact person</i> pengguna yang aktif.</p>	<p>4. Pembuatan alur dalam pembaruan <i>contact person</i>.</p> <p>5. Pembuatan formulir data <i>contact person</i>.</p> <p>6. Pembuatan formulir rekapitulasi data <i>contact person</i> terbaru.</p>
Perpanjangan atau penghentian kontrak	<p>1. Terdapat aktivitas mengunduh, mengisi, dan mengunggah penghentian kontrak dan perpanjangan kontrak.</p>	<p>1. Pembuatan formulir penghentian layanan dan perpanjangan penggunaan layanan.</p>

Tabel 6. 10 Identifikasi dampak dan solusi layanan web hosting

Aktivitas	Dampak	Solusi
Pengajuan layanan	<p>1. Adanya aktivitas pengunduhan, pengisian, pengiriman formulir.</p> <p>2. Adanya pendokumentasian mengenai surat yang masuk.</p> <p>3. Bertambahnya persyaratan untuk pengajuan <i>hosting</i>.</p>	<p>1. Pembuatan formulir pengajuan layanan yang terintegrasi.</p> <p>2. Pembuatan formulir untuk merekap mengenai riwayat surat yang masuk.</p> <p>3. Pembaruan mengenai persyaratan pengajuan <i>hosting</i>.</p>

Aktivitas	Dampak	Solusi
	4. Berubahnya alur atau tata cara dalam mengajukan <i>hosting</i> .	4. Pembaruan mengenai alur atau tata cara dalam pengajuan <i>hosting</i> .
Perencanaan penggunaan	1. Terdapat alur untuk melakukan diskusi mengenai perencanaan penggunaan sehingga dapat diketahui <i>hosting</i> tersebut digunakan untuk apa.	1. Pembuatan alur dan ketentuan untuk melakukan perjanjian diskusi.
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Terdapat alur untuk melakukan diskusi mengenai penggunaan nama <i>domain</i> yang sesuai.	1. Pembuatan alur pemilihan nama <i>domain</i> dan SOP mengenai layanan <i>domain</i> .
Pemilihan paket <i>web hosting</i>	1. Terdapat standar pemberian paket <i>web hosting</i> .	1. Pembuatan standar pemberian paket <i>web hosting</i> .
Registrasi	1. Adanya aktivitas pengisian formulir.	1. Pembuatan formulir untuk registrasi.
Perjanjian	1. Terdapat aktivitas pengisian kontrak yang jelas mengenai lama penggunaan layanan. 2. Terdapat peraturan mengenai yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pengguna	1. Pembuatan draft kontrak penggunaan layanan. 2. Pembuatan peraturan mengenai hal-hal yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pengguna.
Instalasi	1. Terdapat sistem yang terintegrasi sehingga memudahkan komunikasi. 2. Terdapat aktivitas pengisian formulir.	1. Pembuatan sistem terintegrasi untuk DPTSI. Namun pembuatan sistem ini tidak termasuk ke dalam pembuatan tugas akhir ini.

Aktivitas	Dampak	Solusi
		2. Pembuatan formulir mengenai <i>progress</i> instalasi.
Desain dan pengembangan	1. Terdapat peraturan yang mengikat mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> .	1. Pembuatan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> bagi pengguna.
Proteksi keamanan	1. Terdapat ketentuan baru mengenai penulisan nama <i>domain</i> ITS. Selain itu, <i>domain</i> yang telah terdaftar sebelumnya, secara berkala dilakukan migrasi nama <i>domainnya</i> .	1. Pembuatan ketentuan baru mengenai penulisan nama <i>domain</i> ITS. 2. Alur untuk melakukan migrasi nama <i>domain</i> yang telah terdaftar sebelumnya.
Pemantauan dan evaluasi	1. Terdapat alur mengenai pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> . 2. Terdapat aplikasi <i>mobile</i> pemantauan <i>availability website</i> sehingga mempermudah DPTSI dalam memantau <i>domain</i> dan <i>hosting</i> tersebut. 3. Terdapat aktivitas pengisian formulir insiden yang terjadi. 4. Terdapat alur yang jelas untuk melakukan pembaruan <i>contact person</i> sehingga ketika sewaktu-waktu terdapat perubahan atau insiden, yang bersangkutan dapat dengan mudah untuk dihubungi.	1. Pembuatan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> . 2. Pembuatan aplikasi <i>mobile</i> pemantauan. Namun pembuatan aplikasi ini tidak termasuk ke dalam tugas akhir ini. 3. Pembuatan formulir riwayat insiden yang terjadi. 4. Pembuatan alur dalam pembaruan <i>contact person</i> . 5. Pembuatan formulir data <i>contact person</i> . 6. Pembuatan formulir rekapitulasi data <i>contact person</i> terbaru.

Aktivitas	Dampak	Solusi
	5. Terdapat aktivitas pengisian formulir pembaruan <i>contact person</i> . 6. Terdapat aktivitas pengumpulan data <i>contact person</i> dan aktivitas perekapan <i>contact person</i> pengguna yang aktif.	
Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Terdapat aktivitas mengunduh, mengisi, dan mengunggah penghentian kontrak dan perpanjangan kontrak.	1. Pembuatan formulir penghentian layanan dan perpanjangan penggunaan layanan.

Tabel 6. 11 Identifikasi dampak dan solusi layanan VPS

Aktivitas	Dampak	Solusi
Pengajuan layanan	1. Adanya aktivitas pengunduhan, pengisian, pengiriman formulir. 2. Adanya pendokumentasian mengenai surat yang masuk. 3. Bertambahnya persyaratan untuk pengajuan VPS. 4. Berubahnya alur atau tata cara dalam mengajukan VPS.	1. Pembuatan formulir pengajuan layanan yang terintegrasi. 2. Pembuatan formulir untuk merekap mengenai histori surat yang masuk. 3. Pembaruan mengenai persyaratan pengajuan VPS. 4. Pembaruan mengenai alur atau tata cara dalam pengajuan VPS.
Perencanaan penggunaan	1. Terdapat alur untuk melakukan diskusi mengenai perencanaan penggunaan sehingga	1. Pembuatan alur dan ketentuan untuk melakukan perjanjian diskusi.

Aktivitas	Dampak	Solusi
	dapat diketahui <i>domain</i> yang terdapat di VPS tersebut digunakan untuk apa.	
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Terdapat alur untuk melakukan diskusi mengenai penggunaan nama <i>domain</i> yang sesuai.	1. Pembuatan alur pemilihan nama <i>domain</i> .
Registrasi	1. Adanya aktivitas pengisian formulir.	1. Pembuatan formulir untuk registrasi.
Perjanjian	1. Terdapat aktivitas pengisian kontrak yang jelas mengenai lama penggunaan layanan. 2. Terdapat peraturan mengenai yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pengguna	1. Pembuatan draft kontrak penggunaan layanan. 2. Pembuatan peraturan mengenai hal-hal yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pengguna.
Instalasi	1. Terdapat sistem yang terintegrasi sehingga memudahkan komunikasi. 2. Terdapat aktivitas pengisian formulir.	1. Pembuatan sistem terintegrasi untuk DPTSI. Namun pembuatan sistem ini tidak termasuk ke dalam pembuatan tugas akhir ini. 2. Pembuatan formulir mengenai progress instalasi.
Desain dan pengembangan	1. Terdapat peraturan yang mengikat mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> .	1. Pembuatan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> bagi pengguna.
Proteksi keamanan	1. Terdapat ketentuan baru mengenai penulisan nama <i>domain</i> ITS. Selain itu, <i>domain</i> yang telah	1. Pembuatan ketentuan baru mengenai penulisan nama <i>domain</i> ITS.

Aktivitas	Dampak	Solusi
	<p>terdaftar sebelumnya, secara berkala dilakukan migrasi nama <i>domainnya</i>.</p> <p>2. Terdapat kebijakan konten di VPS.</p>	<p>2. Pembuatan alur untuk melakukan migrasi nama <i>domain</i> yang telah terdaftar sebelumnya.</p> <p>3. Pembuatan kebijakan konten di VPS.</p>
Pemantauan dan evaluasi	<p>1. Terdapat alur mengenai pemantauan aktivitas <i>domain</i> yang ada di VPS.</p> <p>2. Terdapat aplikasi <i>mobile</i> pemantauan <i>availability website</i> sehingga mempermudah DPTSI dalam memantau <i>domain</i> tersebut.</p> <p>3. Terdapat aktivitas pengisian formulir insiden yang terjadi.</p> <p>4. Terdapat alur yang jelas untuk melakukan pembaruan <i>contact person</i> sehingga ketika sewaktu-waktu terdapat perubahan atau insiden, yang bersangkutan dapat dengan mudah untuk dihubungi.</p> <p>5. Terdapat aktivitas pengisian formulir pembaruan <i>contact person</i>.</p> <p>6. Terdapat aktivitas pengumpulan data <i>contact person</i> dan aktivitas perekapan <i>contact person</i> pengguna yang aktif.</p>	<p>1. Pembuatan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> di VPS.</p> <p>2. Pembuatan aplikasi <i>mobile</i> pemantauan. Namun pembuatan aplikasi ini tidak termasuk ke dalam tugas akhir ini.</p> <p>3. Pembuatan formulir riwayat insiden yang terjadi.</p> <p>4. Pembuatan alur dalam pembaruan <i>contact person</i>.</p> <p>5. Pembuatan formulir data <i>contact person</i>.</p> <p>6. Pembuatan formulir rekapitulasi data <i>contact person</i> terbaru.</p>

Aktivitas	Dampak	Solusi
Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Terdapat aktivitas mengunduh, mengisi, dan mengunggah penghentian kontrak dan perpanjangan kontrak.	1. Pembuatan formulir penghentian layanan dan perpanjangan penggunaan layanan.

Tabel 6. 12 Identifikasi dampak dan solusi layanan *colocation server*

Aktivitas	Dampak	Solusi
<i>Inventory of assets</i>	1. Terdapat ketentuan umum mengenai spesifikasi <i>server</i> yang dapat dititipkan di DPTSI. 2. Terdapat aktivitas mengunduh, mengisi, dan mengunggah formulir.	1. Pembuatan ketentuan umum mengenai spesifikasi <i>server</i> . 2. Pembuatan formulir pengajuan <i>colocation</i> .
<i>Ownership of assets</i>	1. Terdapat ketentuan pemberian label di <i>server</i> . 2. Terdapat aktivitas pendataan <i>server</i> dengan cara pengisian formulir. 3. Terdapat batasan yang jelas mengenai akses ke dalam aset.	1. Pembuatan ketentuan pemberian label. 2. Pembuatan formulir inventaris <i>server</i> . 3. Pembuatan peraturan batasan akses aset.
<i>Acceptable use of assets</i>	1. Terdapat peraturan mengenai informasi yang berkaitan dengan aset dari pengguna.	1. Pembuatan peraturan mengenai informasi aset pengguna.
<i>Secure log-on procedures</i>	1. Terdapat kebijakan mengenai prosedur <i>log-on</i> yang aman bagi pengguna sehingga mencegah	1. Pembuatan kebijakan mengenai prosedur <i>log-on</i> yang aman bagi pengguna.

Aktivitas	Dampak	Solusi
	pihak yang tidak berkepentingan bisa masuk ke dalam sistem yang dimiliki.	
<i>Password management system</i>	1. Terdapat peraturan mengenai cara menggunakan <i>password</i> yang aman bagi pengguna.	1. Pembuatan peraturan mengenai kriteria <i>password</i> yang aman bagi pengguna.
<i>Protection from malware</i>	1. Terdapat peraturan mengenai kontrol keamanan bagi pengguna sehingga sistem yang dimiliki oleh pengguna tidak terinfeksi oleh <i>malware</i> .	1. Pembuatan peraturan mengenai kontrol keamanan bagi pengguna.
<i>Verify, review, and evaluate information security continuity</i>	1. Terdapat peraturan mengenai fungsionalitas keberlanjutan keamanan informasi yang dapat diterapkan oleh pengguna.	1. Pembuatan peraturan mengenai fungsionalitas keberlanjutan keamanan informasi bagi pengguna.
<i>Backup</i>	1. Terdapat peraturan mengenai <i>backup</i> yang dapat dilakukan oleh pengguna sehingga ketika sistem terserang <i>malware</i> dan terdapat data yang hilang, masih memiliki <i>backup</i> data tersebut.	1. Pembuatan peraturan mengenai <i>backup</i> bagi pengguna.
<i>Return of assets</i>	1. Terdapat aktivitas mengunduh, mengisi, dan mengirim formulir pengambilan <i>server</i> . 2. Terdapat aktivitas mengisi formulir serah terima barang sehingga kedua belah pihak	1. Pembuatan formulir pengajuan pengambilan <i>server</i> . 2. Pembuatan formulir serah terima barang. 3. Pembuatan formulir pendataan riwayat keluar masuk barang.

Aktivitas	Dampak	Solusi
	memiliki bukti bahwa telah terjadi serah terima barang yang telah disepakati. 3. Terdapat pencatatan aktivitas keluar masuknya barang yang berkaitan dengan <i>colocation server</i> .	

6.2. Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai penyusunan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) berdasarkan usulan yang telah diajukan oleh peneliti. Dokumen SOP yang diajukan akan menjadi 1 dokumen dengan mencakup keempat layanan yang diberikan, yaitu *domain*, *web hosting*, VPS, dan *colocation server*. Di dalam 1 dokumen tersebut, akan terdapat 8 SOP yang mengatur tentang pengelolaan layanan *domain*, *web hosting*, VPS, dan *colocation server* dari mulai pengajuan hingga di akhir kontrak.

Adapun rancangan dokumen SOP yang akan dijelaskan, antara lain meliputi

- Pemetaan kontrol prosedur
- SOP yang dihasilkan
- Formulir yang dihasilkan
- Pemetaan SOP dan formulir

Adapun perancangan mengenai struktur dan konten SOP yang dibuat akan mengacu pada Peraturan Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 mengenai Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

6.2.1. Pemetaan Kontrol Prosedur

Dalam melakukan penyusunan dokumen SOP Pengelolaan *Domain*, *Web Hosting*, VPS, dan *Colocation Server*, diperlukan pemetaan kontrol prosedur di dalamnya. Karena kontrol yang digunakan adalah *best practice* yang digunakan di Perguruan Tinggi lainnya dan ISO 27002:2013. Kontrol tersebut bersifat tidak terstruktur sehingga diperlukan pemetaan kontrol yang tepat sehingga sesuai dengan kebutuhan dari DPTSI. Adapun pemetaan kontrol prosedur mengenai layanan *domain* dapat dilihat pada Tabel 6.13, layanan *web hosting* pada Tabel 6.14, layanan VPS pada Tabel 6.15, dan layanan *colocation server* pada Tabel 6.16.

Tabel 6. 13 Pemetaan kontrol prosedur layanan domain

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
<i>Plan</i>	Pengajuan layanan	1. Penggunaan formulir permohonan layanan yang telah disediakan.	Kebutuhan SOP yang baru dibutuhkan standar formulir agar mempermudah pencatatan.
		2. Memastikan pemohon telah memenuhi semua persyaratan.	Pemohon harus melengkapi semua berkas persyaratan agar dapat diproses permintaan layanannya.
		3. Memastikan persyaratan dan alur permohonan layanan telah ada di <i>website</i> DPTSI.	Persyaratan dan alur yang baru harus diketahui oleh pemohon sehingga mempermudah dalam penanganan.
		4. Pencatatan surat permohonan layanan yang masuk	Terdapat pencatatan surat masuk permohonan layanan.
	Perencanaan penggunaan	1. Melakukan diskusi dengan pemohon.	Diperlukan diskusi untuk mengetahui tujuan penggunaan layanan <i>domain</i> .
		2. Memastikan layanan digunakan untuk kepentingan organisasi bukan individu dan tidak melanggar dari ketentuan yang dimiliki DPTSI.	Karena layanan hanya diberikan untuk organisasi dan digunakan untuk menunjang kegiatan di ITS.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Melakukan pengecekan nama <i>domain</i> yang tersedia.	Diperlukan karena nama <i>domain</i> harus unik.
		2. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus bersifat unik	Nama <i>domain</i> harus berbeda satu sama lain dan memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan sesuai dengan isi dari <i>website</i> yang dikembangkan.
<i>Create</i>	Registrasi	1. Pencatatan data pemohon beserta nama <i>domain</i> yang diinginkan.	Data pemohon harus dicatat sebagai data dari pemohon.
	Perjanjian	1. Penggunaan formulir kontrak layanan.	Formulir kontrak yang sama akan membantu DPTSI dalam mengontrol waktu layanan digunakan.
		2. Memastikan bahwa terdapat peraturan yang mengikat bagi pengguna	Adanya peraturan diperlukan untuk mengatur pengguna dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.
		3. Memastikan bahwa peraturan telah dipahami oleh pengguna	Peraturan perlu diketahui dan dipahami oleh pengguna.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
	Instalasi	1. Memastikan pesan tersampaikan kepada pihak Subdit IKTI.	Pesan harus tersampaikan ke Subdit IKTI karena Subdit IKTI yang mengerjakan
		2. Memastikan pesan berisikan nama <i>domain</i> yang diinginkan dan IP yang digunakan.	Subdit IKTI memerlukan data tersebut untuk membuat layanan ini.
		3. Mengecek progress instalasi	Subdit LTSI harus mengetahui progress pekerjaan dari Subdit IKTI.
		4. Memastikan nama <i>domain</i> telah dibuat.	Subdit LTSI harus mengetahui bahwa nama <i>domain</i> telah selesai dibuat agar dapat menginfokan ke pemohon.
		5. Memastikan pengguna telah mengetahui nama <i>domain</i> telah selesai dibuat.	Pemohon harus mengetahui bahwa layanan yang diinginkan sudah dapat digunakan.
<i>Manage</i>	Desain dan pengembangan	1. Memastikan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> telah ada di <i>website</i> DPTSI dan telah dilaksanakan.	Dengan adanya peraturan dapat membantu pengguna dalam mengembangkan <i>domain</i> yang dimiliki.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
	Proteksi keamanan	1. Memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Nama <i>domain</i> harus sesuai agar mudah identifikasi.
<i>Monitoring and evaluation</i>	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	1. Memastikan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> telah diketahui oleh staf terkait.	Bagi yang melakukan pemantauan, harus mengetahui alur untuk melakukannya.
		2. Memastikan pemantauan aktivitas <i>domain</i> telah dilakukan setiap hari.	Pemantauan aktivitas <i>domain</i> diperlukan untuk mengecek ketersediaan dari <i>domain</i> tersebut.
		3. Memastikan apabila terjadi insiden dapat dideteksi dengan mudah.	Pendeteksian insiden diperlukan agar insiden tersebut dapat segera diatasi.
		4. Memastikan pencatatan formulir insiden yang terjadi telah terisi.	Pendokumentasian diperlukan untuk mengetahui riwayat insiden yang terjadi.
		5. Memastikan pengguna mengetahui ketika terjadi insiden.	Insiden harus diketahui oleh pemilik insiden tersebut agar mampu untuk mengatasinya.
		6. Memastikan pendataan <i>contact person</i> dilakukan setiap tahun sekali.	<i>Contact person</i> harus selalu diupdate agar mudah untuk berkomunikasi.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		7. Pendataan mengenai <i>contact person</i> pengguna	<i>Contact person</i> diperlukan untuk mengetahui penanggung jawab dari masing-masing unit kerja/organisasi.
	Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Memastikan terdapat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak dan dapat diunduh.	Diperlukan pencatatan mengenai hal ini agar jelas jangka waktu penggunaan layanan.
		2. Memastikan permintaan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan formulir yang diisi tersebut.	Pengguna membutuhkan kejelasan mengenai layanan yang digunakan.

Tabel 6. 14 Pemetaan kontrol prosedur layanan *web hosting*

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
<i>Plan</i>	Pengajuan layanan	1. Penggunaan formulir permohonan layanan yang telah disediakan.	Kebutuhan SOP yang baru dibutuhkan standar formulir agar mempermudah pencatatan.
		2. Memastikan pemohon telah memenuhi semua persyaratan.	Pemohon harus melengkapi semua berkas persyaratan agar dapat diproses permintaan layanannya.
		3. Memastikan persyaratan dan alur permohonan layanan telah ada di <i>website</i> DPTSI.	Pendeteksian insiden diperlukan agar insiden tersebut dapat segera diatasi.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		4. Pencatatan surat permohonan layanan yang masuk	Terdapat pencatatan surat masuk permohonan layanan.
	Perencanaan penggunaan	1. Melakukan diskusi dengan pemohon.	Diperlukan diskusi untuk mengetahui tujuan penggunaan layanan <i>web hosting</i> .
		2. Memastikan layanan digunakan untuk kepentingan organisasi bukan individu dan tidak melanggar dari ketentuan yang dimiliki DPTSI.	Karena layanan hanya diberikan untuk organisasi dan digunakan untuk menunjang kegiatan di ITS.
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Melakukan pengecekan nama <i>domain</i> yang tersedia.	Diperlukan karena nama <i>domain</i> harus unik.
		2. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus bersifat unik	Nama <i>domain</i> harus berbeda satu sama lain dan memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan sesuai dengan isi dari <i>website</i> yang dikembangkan.
	Pemilihan paket <i>web hosting</i>	1. Memastikan paket yang dipilih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tidak melebihi batas paket yang ditetapkan.	Karena <i>resource</i> yang dimiliki terbatas maka diperlukan pengaturan mengenai hal ini.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
<i>Create</i>	Registrasi	1. Pencatatan data pemohon beserta nama <i>domain</i> dan paket <i>web hosting</i> yang diinginkan.	Data pemohon harus dicatat sebagai data dari pemohon.
	Perjanjian	1. Penggunaan formulir kontrak layanan.	Formulir kontrak yang sama akan membantu DPTSI dalam mengontrol waktu layanan digunakan.
		2. Memastikan bahwa terdapat peraturan yang mengikat bagi pengguna	Adanya peraturan diperlukan untuk mengatur pengguna dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.
		3. Memastikan bahwa peraturan telah dipahami oleh pengguna	Peraturan perlu diketahui dan dipahami oleh pengguna.
	Instalasi	1. Memastikan pesan tersampaikan kepada pihak Subdit IKTI.	Pesan harus tersampaikan ke Subdit IKTI karena Subdit IKTI yang mengerjakan
		2. Memastikan pesan berisikan nama <i>domain</i> yang diinginkan dan paket <i>web hosting</i> yang digunakan.	Subdit IKTI memerlukan data tersebut untuk membuat layanan ini.
		3. Mengecek progress instalasi	Subdit LTSI harus mengetahui <i>progress</i> pekerjaan dari Subdit IKTI.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		4. Memastikan nama <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah dibuat.	Subdit LTSI harus mengetahui bahwa permintaan layanan telah selesai dibuat agar dapat menginfokan ke pemohon.
		5. Memastikan pengguna telah mengetahui nama <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah selesai dibuat.	Pemohon harus mengetahui bahwa layanan yang diinginkan sudah dapat digunakan.
<i>Manage</i>	Desain dan pengembangan	1. Memastikan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> telah ada di <i>website</i> DPTSI dan telah dilaksanakan.	Dengan adanya peraturan dapat membantu pengguna dalam mengembangkan <i>domain</i> dan <i>hosting</i> yang dimiliki.
	Proteksi keamanan	1. Memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Nama <i>domain</i> harus sesuai agar mudah identifikasi.
<i>Monitoring and evaluation</i>	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	1. Memastikan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah diketahui oleh staf terkait.	Bagi yang melakukan pemantauan, harus mengetahui alur untuk melakukannya.
		2. Memastikan pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah dilakukan setiap hari.	Pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> diperlukan untuk mengecek ketersediaan dari <i>domain</i> tersebut.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		3. Memastikan apabila terjadi insiden dapat dideteksi dengan mudah.	Pendeteksian insiden diperlukan agar insiden tersebut dapat segera diatasi.
		4. Memastikan pencatatan formulir insiden yang terjadi telah terisi.	Pendokumentasian diperlukan untuk mengetahui riwayat insiden yang terjadi.
		5. Memastikan pengguna mengetahui ketika terjadi insiden.	Insiden harus diketahui oleh pemilik insiden tersebut agar mampu untuk mengatasinya.
		6. Memastikan pendataan <i>contact person</i> dilakukan setiap tahun sekali.	<i>Contact person</i> harus selalu diupdate agar mudah untuk berkomunikasi.
		7. Pendataan mengenai <i>contact person</i> pengguna	<i>Contact person</i> diperlukan untuk mengetahui penanggung jawab dari masing-masing unit kerja/organisasi.
	Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Memastikan terdapat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak dan dapat diunduh.	Diperlukan pencatatan mengenai hal ini agar jelas jangka waktu penggunaan layanan.
		2. Memastikan permintaan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan formulir yang diisi tersebut.	Pengguna membutuhkan kejelasan mengenai layanan yang digunakan.

Tabel 6. 15 Pemetaan Kontrol Prosedur Layanan VPS

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
<i>Plan</i>	Pengajuan layanan	1. Penggunaan formulir permohonan layanan yang telah disediakan.	Kebutuhan SOP yang baru dibutuhkan standar formulir agar mempermudah pencatatan.
		2. Memastikan pemohon telah memenuhi semua persyaratan.	Pemohon harus melengkapi semua berkas persyaratan agar dapat diproses permintaan layanannya.
		3. Memastikan persyaratan dan alur permohonan layanan telah ada di <i>website</i> DPTSI.	Pendeteksian insiden diperlukan agar insiden tersebut dapat segera diatasi.
		4. Pencatatan surat permohonan layanan yang masuk	Terdapat pencatatan surat masuk permohonan layanan.
	Perencanaan penggunaan	1. Melakukan diskusi dengan pemohon.	Diperlukan diskusi untuk mengetahui tujuan penggunaan layanan VPS.
		2. Memastikan layanan digunakan untuk kepentingan organisasi bukan individu dan tidak melanggar dari ketentuan yang dimiliki DPTSI.	Karena layanan hanya diberikan untuk organisasi dan digunakan untuk menunjang kegiatan di ITS.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		3. Memastikan VPS dikembangkan mampu mengoordinir berbagai <i>website</i> yang dimiliki oleh unit kerja/organisasi.	Karena VPS adalah layanan yang di mana unit kerja/organisasi tersebut yang membagi <i>resource</i> yang dimiliki untuk memenuhi semua kebutuhannya.
	Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Melakukan pengecekan nama <i>domain</i> yang tersedia.	Diperlukan karena nama <i>domain</i> harus unik.
		2. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus bersifat unik	Nama <i>domain</i> harus berbeda satu sama lain dan memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan sesuai dengan isi dari <i>website</i> yang dikembangkan.
<i>Create</i>	Registrasi	1. Pencatatan data pemohon beserta <i>resources</i> VPS yang diinginkan.	Data pemohon harus dicatat sebagai data dari pemohon.
	Perjanjian	1. Penggunaan formulir kontrak layanan.	Formulir kontrak yang sama akan membantu DPTSI dalam mengontrol waktu layanan digunakan.
		2. Memastikan bahwa terdapat peraturan yang mengikat bagi pengguna	Adanya peraturan diperlukan untuk mengatur pengguna dalam

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
			memanfaatkan layanan yang disediakan.
		3. Memastikan bahwa peraturan telah dipahami oleh pengguna	Peraturan perlu diketahui dan dipahami oleh pengguna.
	Instalasi	1. Memastikan pesan tersampaikan kepada pihak Subdit IKTI.	Pesan harus tersampaikan ke Subdit IKTI karena Subdit IKTI yang mengerjakan
		2. Memastikan pesan berisikan <i>resources</i> VPS yang dibutuhkan.	Subdit IKTI memerlukan data tersebut untuk membuat layanan ini.
		3. Mengecek <i>progress</i> instalasi	Subdit LTSI harus mengetahui <i>progress</i> pekerjaan dari Subdit IKTI.
		4. Memastikan VPS telah dibuat.	Subdit LTSI harus mengetahui bahwa permintaan layanan telah selesai dibuat agar dapat menginfokan ke pemohon.
	5. Memastikan pengguna telah mengetahui VPS telah selesai dibuat.	Pemohon harus mengetahui bahwa layanan yang diinginkan sudah dapat digunakan.	
<i>Manage</i>	Desain dan pengembangan	1. Memastikan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> telah ada	Dengan adanya peraturan dapat membantu pengguna dalam mengembangkan <i>domain</i> dan <i>hosting</i> yang dimiliki.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		di <i>website</i> DPTSI dan telah dilaksanakan.	
	Proteksi keamanan	1. Memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Nama <i>domain</i> harus sesuai agar mudah identifikasi.
<i>Monitoring and evaluation</i>	Pemantauan dan evaluasi aktivitas	1. Memastikan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah diketahui oleh staf terkait.	Bagi yang melakukan pemantauan, harus mengetahui alur untuk melakukannya.
		2. Memastikan pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah dilakukan setiap hari.	Pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> diperlukan untuk mengecek ketersediaan dari <i>domain</i> tersebut.
		3. Memastikan apabila terjadi insiden dapat dideteksi dengan mudah.	Pendeteksian insiden diperlukan agar insiden tersebut dapat segera diatasi.
		4. Memastikan pencatatan formulir insiden yang terjadi telah terisi.	Pendokumentasian diperlukan untuk mengetahui riwayat insiden yang terjadi.
		5. Memastikan pengguna mengetahui ketika terjadi insiden.	Insiden harus diketahui oleh pemilik insiden tersebut agar mampu untuk mengatasinya.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		6. Memastikan pendataan <i>contact person</i> dilakukan setiap tahun sekali.	<i>Contact person</i> harus selalu diupdate agar mudah untuk berkomunikasi.
		7. Pendataan mengenai <i>contact person</i> pengguna	<i>Contact person</i> diperlukan untuk mengetahui penanggung jawab dari masing-masing unit kerja/organisasi.
	Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Memastikan terdapat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak dan dapat diunduh.	Diperlukan pencatatan mengenai hal ini agar jelas jangka waktu penggunaan layanan.
		2. Memastikan permintaan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan formulir yang diisi tersebut.	Pengguna membutuhkan kejelasan mengenai layanan yang digunakan.

Tabel 6. 16 Pemetaan kontrol prosedur layanan *colocation server*

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
<i>Plan</i>	<i>Inventory of assets</i>	1. Memastikan spesifikasi umum untuk <i>server</i> yang dapat dititipkan ke DPTSI telah ada di <i>website</i> .	Calon pengguna harus mengetahui tipe <i>server</i> yang dapat dititipkan sehingga tidak terjadi kesalahan pembelian.

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
		2. Penggunaan formulir pengajuan layanan	Formulir yang telah dibuat akan membantu pihak DPTSI dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan.
	<i>Ownership of assets</i>	1. Penggunaan label yang standar di seluruh aset yang dititipkan	Hal ini membantu mempermudah DPTSI dalam mengidentifikasi aset yang dititipkan.
		2. Memastikan seluruh aset telah terinventarisasi.	Hal ini membantu mempermudah DPTSI dalam mendaftar aset yang dititipkan.
		3. Memastikan batasan akses yang jelas telah diketahui oleh kedua belah pihak.	Hal ini dilakukan untuk mengetahui batasan-batasan akses dari masing-masing pihak.
	<i>Acceptable use of assets</i>	1. Memastikan peraturan mengenai informasi aset diketahui oleh pengguna.	Hal ini dilakukan agar informasi di dalam aset harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
<i>Do</i>	<i>Secure log-on procedures</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan prosedur <i>log-on</i> yang aman.	Hal ini dilakukan untuk memitigasi hal yang tidak diinginkan di kemudian hari
	<i>Password management system</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan penggunaan <i>password</i> yang baik.	Hal ini dilakukan untuk memitigasi hal yang tidak diinginkan di kemudian hari

Siklus	Aktivitas	Kontrol	Keterangan
	<i>Protection from malware</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan kontrol keamanan.	Hal ini dilakukan untuk memitigasi hal yang tidak diinginkan di kemudian hari
<i>Check</i>	<i>Verify, review, and evaluate information security continuity</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang fungsionalitas keberlanjutan keamanan informasi.	Hal ini dilakukan untuk memitigasi hal yang tidak diinginkan di kemudian hari
<i>Act</i>	<i>Backup</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan <i>backup</i> .	Untuk memitigasi apabila terjadi kehilangan data.
	<i>Return of assets</i>	1. Penggunaan formulir pengambilan <i>server</i> .	Hal ini mempermudah DPTSI dalam mengidentifikasi data dari pengguna.
		2. Memastikan barang yang dikembalikan sesuai dengan barang yang ditiptkan dahulu.	Hal ini dilakukan untuk memastikan tidak adanya kehilangan aset.
		3. Memastikan pencatatan aktivitas keluar masuknya barang telah dilakukan.	Agar mempermudah pendokumentasian.

Setelah dilakukan pemetaan kontrol pada prosedur, maka selanjutnya dilakukan penurunan aktivitas-aktivitas yang terdapat di dalam setiap kontrol. Adapun penyusunan aktivitas pada kontrol layanan *domain* dapat dilihat pada Tabel 6.17, layanan *web hosting* pada Tabel 6.18, layanan VPS pada Tabel 6.19, dan layanan *colocation server* pada Tabel 6.20.

Tabel 6. 17 Penyusunan Aktivitas Kontrol Layanan Domain

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
Pengajuan layanan	1. Penggunaan formulir permohonan layanan yang telah disediakan.	1. Mengecek kesesuaian formulir yang digunakan dengan formulir yang terdapat di <i>website</i> . 2. Mengecek seluruh data telah diisi.
	2. Memastikan pemohon telah memenuhi semua persyaratan.	1. Menerima berkas dari pengguna. 2. Mengecek kelengkapan persyaratan.
	3. Memastikan persyaratan dan alur permohonan layanan telah ada di <i>website</i> DPTSI.	1. Membuat persyaratan dan alur permohonan layanan. 2. Memposting persyaratan dan alur permohonan layanan ke dalam <i>website</i> .
	4. Pencatatan surat permohonan layanan yang masuk	1. Melakukan pencatatan rekapitulasi surat permohonan layanan yang masuk.
Perencanaan penggunaan	1. Melakukan diskusi dengan pemohon.	1. Menghubungi pemohon melalui <i>email</i> /telepon. 2. Menanyakan kebutuhan akan <i>domain</i> .

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	<p>2. Memastikan layanan digunakan untuk kepentingan organisasi bukan individu dan tidak melanggar dari ketentuan yang dimiliki DPTSI.</p>	<p>3. Mencatat kebutuhan <i>domain</i>.</p> <p>1. Menanyakan cakupan dari <i>website</i> yang akan dikembangkan.</p> <p>2. Mencatat cakupan <i>website</i>.</p>
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	<p>1. Melakukan pengecekan nama <i>domain</i> yang tersedia.</p> <p>2. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus bersifat unik.</p>	<p>1. Pemohon mengajukan nama <i>domain</i> yang diinginkan.</p> <p>2. Subdit LTISI mengecek ketersediaan nama <i>domain</i> tersebut.</p> <p>3. Apabila tersedia, pemohon dapat menggunakannya. Namun apabila telah digunakan oleh yang lain, maka pemohon harus mengganti nama <i>domain</i>-nya. Hal ini berulang hingga menemukan nama <i>domain</i> yang tersedia.</p> <p>1. Nama <i>domain</i> harus sesuai dengan ketentuan nama <i>domain</i> dan menggambarkan <i>website</i> yang beralamatkan nama <i>domain</i> ini.</p>
Registrasi	1. Pencatatan data pemohon beserta	1. Mencatat data pemohon dan nama

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	nama <i>domain</i> yang diinginkan.	<i>domain</i> yang diinginkan ke dalam <i>simdom.its.ac.id</i> .
Perjanjian	1. Penggunaan formulir kontrak layanan.	1. Memberikan formulir kontrak layanan ke pemohon. 2. Pemohon membaca kontrak dan mengisikan data di kontrak tersebut. 3. Apabila pemohon menyetujui, maka pemohon akan memberikan tanda tangan di atasnya.
	2. Memastikan bahwa terdapat peraturan yang mengikat bagi pengguna	1. Membuat peraturan yang mengikat bagi pengguna. 2. Memposting peraturan ke dalam <i>website</i> . 3. Memberikan peraturan yang berlaku ke pengguna.
	3. Memastikan bahwa peraturan telah dipahami oleh pengguna	1. Pemohon membaca peraturan yang telah diberikan. 2. Apabila pemohon menyetujui, maka pemohon akan memberikan tanda tangannya di atasnya.
Instalasi	1. Memastikan pesan tersampaikan kepada pihak Subdit IKTI.	1. Menulis pesan untuk Subdit IKTI. 2. Mengirim pesan untuk Subdit IKTI. 3. Subdit IKTI menerima pesan.

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	2. Memastikan pesan berisikan nama <i>domain</i> yang diinginkan dan IP yang digunakan.	1. Menulis pesan yang berisikan nama <i>domain</i> yang diinginkan dan IP yang digunakan pengguna.
	3. Mengecek progress instalasi	1. Subdit IKTI memasukkan progress pengerjaan ke dalam formulir. 2. Subdit IKTI mengirimkan progress ke Subdit LTSI. 3. Subdit LTSI dapat melihat <i>progress</i> dari Subdit IKTI.
	4. Memastikan nama <i>domain</i> telah dibuat.	1. Subdit IKTI memberitahukan bahwa nama <i>domain</i> telah selesai dibuat kepada Subdit LTSI.
	5. Memastikan pengguna telah mengetahui nama <i>domain</i> telah selesai dibuat.	1. Subdit LTSI menginfokan kepada pengguna bahwa nama <i>domain</i> telah selesai dibuat.
Desain dan pengembangan	1. Memastikan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> telah ada di <i>website</i> DPTSI dan telah dilaksanakan.	1. Membuat peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> . 2. Memposting peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> di <i>website</i> DPTSI.
Proteksi keamanan	1. Memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan adalah sesuai dengan	1. Memastikan pengguna menggunakan nama <i>domain</i> sesuai dengan

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	ketentuan yang berlaku	ketentuan yang berlaku.
Pemantauan dan evaluasi aktivitas	1. Memastikan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> telah diketahui oleh staf terkait.	1. Membuat alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> . 2. Mengadakan sosialisasi alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> .
	2. Memastikan pemantauan aktivitas <i>domain</i> telah dilakukan setiap hari.	1. Mengadakan pemantauan aktivitas <i>domain</i> dengan cara membuka aplikasi yang telah tersedia di <i>aplikasi mobile</i> .
	3. Memastikan apabila terjadi insiden dapat dideteksi dengan mudah.	1. Apabila terdapat notifikasi telah terjadi insiden, maka pihak Subdit LTSI dapat mengetahuinya dengan mudah dan dapat melacakinya.
	4. Memastikan pencatatan formulir insiden yang terjadi telah terisi.	1. Apabila terjadi insiden, Subdit LTSI mengadakan pencatatan formulir insiden.
	5. Memastikan pengguna mengetahui ketika terjadi insiden.	1. Apabila terdapat notifikasi telah terjadi insiden, maka pihak Subdit LTSI dapat mengabarkan kepada pihak pengguna.
	6. Memastikan pendataan <i>contact person</i> dilakukan setiap tahun sekali.	1. Membuat formulir pendataan <i>contact person</i> .

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		2. Memposting formulir pendataan <i>contact person</i> . 3. Menghubungi <i>contact person</i> yang dimiliki saat ini. 4. <i>Contact person</i> mengisi formulir. 5. <i>contact person</i> mengumpulkan formulir.
	7. Pendataan mengenai <i>contact person</i> pengguna	1. Subdit LTSI mengumpulkan formulir. 2. Subdit LTSI merekap seluruh <i>contact person</i> yang dimiliki.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Memastikan terdapat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak dan dapat diunduh.	1. Membuat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak. 2. Memposting formulir penghentian dan perpanjangan kontrak di <i>website</i> .
	2. Memastikan permintaan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan formulir yang diisi tersebut.	1. Pengguna mengumpulkan formulir. 2. Subdit LTSI memproses sesuai dengan permintaan yang ada di formulir. 3. Apabila telah selesai, Subdit LTSI menginfokan kepada pengguna bahwa telah selesai diproses permohonannya.

Tabel 6. 18 Penyesunan kontrol aktivitas layanan *web hosting*

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
Pengajuan layanan	1. Penggunaan formulir permohonan layanan yang telah disediakan.	1. Mengecek kesesuaian formulir yang digunakan dengan formulir yang terdapat di <i>website</i> . 2. Mengecek seluruh data telah diisi.
	2. Memastikan pemohon telah memenuhi semua persyaratan.	1. Menerima berkas dari pengguna. 2. Mengecek kelengkapan persyaratan.
	3. Memastikan persyaratan dan alur permohonan layanan telah ada di <i>website</i> DPTSI.	1. Membuat persyaratan dan alur permohonan layanan. 2. Memposting persyaratan dan alur permohonan layanan ke dalam <i>website</i> .
	4. Pencatatan surat permohonan layanan yang masuk	1. Melakukan pencatatan rekapitulasi surat permohonan layanan yang masuk.
Perencanaan penggunaan	1. Melakukan diskusi dengan pemohon.	1. Menghubungi pemohon melalui <i>email</i> /telepon. 2. Menanyakan kebutuhan akan <i>hosting</i> . 3. Mencatat kebutuhan <i>hosting</i> .
	2. Memastikan layanan digunakan untuk kepentingan organisasi bukan individu dan tidak melanggar dari	1. Menanyakan cakupan dari <i>website</i> yang akan dikembangkan. 2. Mencatat cakupan <i>website</i> .

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	ketentuan yang dimiliki DPTSI.	
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Melakukan pengecekan nama <i>domain</i> yang tersedia.	1. Pemohon mengajukan nama <i>domain</i> yang diinginkan. 2. Subdit LTSI mengecek ketersediaan nama <i>domain</i> tersebut. 3. Apabila tersedia, pemohon dapat menggunakannya. Namun apabila telah digunakann oleh yang lain, maka pemohon harus mengganti nama <i>domain</i> nya. Hal ini berulang hingga menemukan nama <i>domain</i> yang tersedia.
	2. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus bersifat unik	1. Nama <i>domain</i> harus sesuai dengan ketentuan nama <i>domain</i> dan menggambarkan <i>website</i> yang beralamatkan nama <i>domain</i> ini.
Pemilihan paket <i>web hosting</i>	1. Memastikan paket yang dipilih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tidak melebihi batas paket yang ditetapkan.	1. Menggunakan paket <i>web hosting</i> yang telah ditentukan sebelumnya.
Registrasi	1. Pencatatan data pemohon beserta nama <i>domain</i> dan	1. Mencatat data pemohon, nama <i>domain</i> , dan kapasitas <i>web hosting</i> yang

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	paket <i>web hosting</i> yang diinginkan.	diinginkan ke dalam <i>simdom.its.ac.id</i> .
Perjanjian	1. Penggunaan formulir kontrak layanan.	1. Memberikan formulir kontrak layanan ke pemohon. 2. Pemohon membaca kontrak dan mengisikan data di kontrak tersebut. 3. Apabila pemohon menyetujui, maka pemohon akan memberikan tanda tangan di atasnya.
	2. Memastikan bahwa terdapat peraturan yang mengikat bagi pengguna	1. Membuat peraturan yang mengikat bagi pengguna. 2. Memposting peraturan ke dalam <i>website</i> . 3. Memberikan peraturan yang berlaku ke pengguna.
	3. Memastikan bahwa peraturan telah dipahami oleh pengguna	1. Pemohon membaca peraturan yang telah diberikan. 2. Apabila pemohon menyetujui, maka pemohon akan memberikan tanda tangannya di atasnya.
Instalasi	1. Memastikan pesan tersampaikan kepada pihak Subdit IKTI.	1. Menulis pesan untuk Subdit IKTI. 2. Mengirim pesan untuk Subdit IKTI. 3. Subdit IKTI menerima pesan.

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	2. Memastikan pesan berisikan nama <i>domain</i> yang diinginkan dan paket <i>web hosting</i> yang digunakan.	1. Menulis pesan yang berisikan nama <i>domain</i> yang diinginkan dan kapasitas <i>web hosting</i> pengguna.
	3. Mengecek <i>progress</i> instalasi	1. Subdit IKTI memasukkan <i>progress</i> pengerjaan ke dalam formulir. 2. Subdit IKTI mengirimkan <i>progress</i> ke Subdit LTSI. 3. Subdit LTSI dapat melihat <i>progress</i> dari Subdit IKTI.
	4. Memastikan nama <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah dibuat.	1. Subdit IKTI memberitahukan bahwa nama <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah selesai dibuat kepada Subdit LTSI beserta <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan.
	5. Memastikan pengguna telah mengetahui nama <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah selesai dibuat.	1. Subdit LTSI menginfokan kepada pengguna bahwa nama <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah selesai dibuat beserta <i>username</i> , <i>password</i> , dan tata cara untuk melakukan <i>login</i> .
Desain dan pengembangan	1. Memastikan peraturan mengenai desain dan pengembangan	1. Membuat peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> .

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	<i>website</i> telah ada di <i>website</i> DPTSI dan telah dilaksanakan.	2. Memposting peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> di <i>website</i> DPTSI.
Proteksi keamanan	1. Memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1. Memastikan pengguna menggunakan nama <i>domain</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Pemantauan dan evaluasi aktivitas	1. Memastikan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah diketahui oleh staf terkait.	1. Membuat alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> . 2. Mengadakan sosialisasi alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> .
	2. Memastikan pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah dilakukan setiap hari.	1. Mengadakan pemantauan aktivitas <i>domain</i> dengan cara membuka aplikasi yang telah tersedia di <i>aplikasi mobile</i> .
	3. Memastikan apabila terjadi insiden dapat dideteksi dengan mudah.	1. Apabila terdapat notifikasi telah terjadi insiden, maka pihak Subdit LTSI dapat mengetahuinya dengan mudah dan dapat melacaknya.
	4. Memastikan pencatatan formulir insiden yang terjadi telah terisi.	1. Apabila terjadi insiden, Subdit LTSI mengadakan pencatatan formulir insiden.
	5. Memastikan pengguna	1. Apabila terdapat notifikasi telah terjadi

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	mengetahui ketika terjadi insiden.	insiden, maka pihak Subdit LTSI dapat mengabarkan kepada pihak pengguna.
	6. Memastikan pendataan <i>contact person</i> dilakukan setiap tahun sekali.	1. Membuat formulir pendataan <i>contact person</i> . 2. Memposting formulir pendataan <i>contact person</i> . 3. Menghubungi <i>contact person</i> yang dimiliki saat ini. 4. <i>Contact person</i> mengisi formulir. 5. <i>contact person</i> mengumpulkan formulir.
	7. Pendataan mengenai <i>contact person</i> pengguna	1. Subdit LTSI mengumpulkan formulir. 2. Subdit LTSI merekap seluruh <i>contact person</i> yang dimiliki.
Perpanjangan atau penghentian kontrak	1. Memastikan terdapat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak dan dapat diunduh.	1. Membuat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak. 2. Memposting formulir penghentian dan perpanjangan kontrak di <i>website</i> .
	2. Memastikan permintaan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan formulir yang diisi tersebut.	1. Pengguna mengumpulkan formulir. 2. Subdit LTSI memroses sesuai

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		dengan permintaan yang ada di formulir. 3. Apabila telah selesai, Subdit LTSI menginfokan kepada pengguna bahwa telah selesai diproses permohonannya.

Tabel 6. 19 Penyusunan aktivitas kontrol layaann VPS

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
Pengajuan layanan	1. Penggunaan formulir permohonan layanan yang telah disediakan.	1. Mengecek kesesuaian formulir yang digunakan dengan formulir yang terdapat di <i>website</i> . 2. Mengecek seluruh data telah diisi.
	2. Memastikan pemohon telah memenuhi semua persyaratan.	1. Menerima berkas dari pengguna. 2. Mengecek kelengkapan persyaratan.
	3. Memastikan persyaratan dan alur permohonan layanan telah ada di <i>website</i> DPTSI.	1. Membuat persyaratan dan alur permohonan layanan. 2. Memposting persyaratan dan alur permohonan layanan ke dalam <i>website</i> .
	4. Pencatatan surat permohonan layanan yang masuk	1. Melakukan pencatatan rekapitulasi surat permohonan layanan yang masuk.
Perencanaan penggunaan	1. Melakukan diskusi dengan pemohon.	1. Menghubungi pemohon melalui <i>email</i> /telepon.

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		<p>2. Menanyakan kebutuhan akan VPS. 3. Mencatat kebutuhan VPS.</p> <p>2. Memastikan layanan digunakan untuk kepentingan organisasi bukan individu dan tidak melanggar dari ketentuan yang dimiliki DPTSI.</p> <p>3. Memastikan VPS dikembangkan mampu mengoordinir berbagai <i>website</i> yang dimiliki oleh unit kerja/organisasi.</p>
Pemilihan nama <i>domain</i> yang sesuai	1. Melakukan pengecekan nama <i>domain</i> yang tersedia.	<p>1. Pemohon mengajukan nama <i>domain</i> yang diinginkan. 2. Subdit LTSI mengecek ketersediaan nama <i>domain</i> tersebut. 3. Apabila tersedia, pemohon dapat menggunakannya. Namun apabila telah digunakan oleh yang lain, maka pemohon harus mengganti nama <i>domain</i>nya. Hal ini berulang hingga menemukan nama <i>domain</i> yang tersedia.</p>

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	2. Nama <i>domain</i> yang digunakan harus bersifat unik	1. Nama <i>domain</i> harus sesuai dengan ketentuan nama <i>domain</i> dan menggambarkan <i>website</i> yang beralamatkan nama <i>domain</i> ini.
Registrasi	1. Pencatatan data pemohon beserta <i>resources</i> VPS yang diinginkan.	1. Mencatat data pemohon dan <i>resources</i> VPS yang diinginkan ke dalam sindom.its.ac.id .
Perjanjian	1. Penggunaan formulir kontrak layanan.	1. Memberikan formulir kontrak layanan ke pemohon. 2. Pemohon membaca kontrak dan mengisikan data di kontrak tersebut. 3. Apabila pemohon menyetujui, maka pemohon akan memberikan tanda tangan di atasnya.
	2. Memastikan bahwa terdapat peraturan yang mengikat bagi pengguna	1. Membuat peraturan yang mengikat bagi pengguna. 2. Memposting peraturan ke dalam <i>website</i> . 3. Memberikan peraturan yang berlaku ke pengguna.
	3. Memastikan bahwa peraturan telah dipahami oleh pengguna	1. Pemohon membaca peraturan yang telah diberikan.

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		2. Apabila pemohon menyetujui, maka pemohon akan memberikan tanda tangannya di atasnya.
Instalasi	1. Memastikan pesan tersampaikan kepada pihak Subdit IKTI.	1. Menulis pesan untuk Subdit IKTI. 2. Mengirim pesan untuk Subdit IKTI. 3. Subdit IKTI menerima pesan.
	2. Memastikan pesan berisikan <i>resources</i> VPS yang dibutuhkan.	1. Menulis pesan yang berisikan <i>resoources</i> VPS yang dibutuhkan.
	3. Mengecek <i>progress</i> instalasi	1. Subdit IKTI memasukkan <i>progress</i> pengerjaan ke dalam formulir. 2. Subdit IKTI mengirimkan <i>progress</i> ke Subdit LTSI. 3. Subdit LTSI dapat melihat <i>progress</i> dari Subdit IKTI.
	4. Memastikan VPS telah dibuat.	1. Subdit IKTI memberitahukan bahwa VPS telah selesai dibuat kepada Subdit LTSI beserta <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan.
	5. Memastikan pengguna telah mengetahui VPS telah selesai dibuat.	1. Subdit LTSI menginfokan kepada pengguna bahwa VPS telah selesai dibuat beserta <i>username</i> ,

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		<i>password</i> , dan tata cara untuk melakukan <i>login</i> .
Desain dan pengembangan	1. Memastikan peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> telah ada di <i>website</i> DPTSI dan telah dilaksanakan.	1. Membuat peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> . 2. Memposting peraturan mengenai desain dan pengembangan <i>website</i> di <i>website</i> DPTSI.
Proteksi keamanan	1. Memastikan nama <i>domain</i> yang digunakan adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1. Memastikan pengguna menggunakan nama <i>domain</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Pemantauan dan evaluasi aktivitas	1. Memastikan alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah diketahui oleh staff terkait.	1. Membuat alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> . 2. Mengadakan sosialisasi alur pemantauan aktivitas <i>domain</i> .
	2. Memastikan pemantauan aktivitas <i>domain</i> dan <i>hosting</i> telah dilakukan setiap hari.	1. Mengadakan pemantauan aktivitas <i>domain</i> dengan cara membuka aplikasi yang telah tersedia di <i>aplikasi mobile</i> .
	3. Memastikan apabila terjadi insiden dapat dideteksi dengan mudah.	1. Apabila terdapat notifikasi telah terjadi insiden, maka pihak Subdit LTISI dapat mengetahuinya dengan

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		mudah dan dapat melacaknya.
	4. Memastikan pencatatan formulir insiden yang terjadi telah terisi.	1. Apabila terjadi insiden, Subdit LTSI mengadakan pencatatan formulir insiden.
	5. Memastikan pengguna mengetahui ketika terjadi insiden.	1. Apabila terdapat notifikasi telah terjadi insiden, maka pihak Subdit LTSI dapat mengabarkan kepada pihak pengguna.
	6. Memastikan pendataan <i>contact person</i> dilakukan setiap tahun sekali.	1. Membuat formulir pendataan <i>contact person</i> . 2. Memposting formulir pendataan <i>contact person</i> . 3. Menghubungi <i>contact person</i> yang dimiliki saat ini. 4. <i>Contact person</i> mengisi formulir. 5. <i>contact person</i> mengumpulkan formulir.
	7. Pendataan mengenai <i>contact person</i> pengguna	1. Subdit LTSI mengumpulkan formulir. 2. Subdit LTSI merekap seluruh <i>contact person</i> yang dimiliki.
Perpanjangan atau	1. Memastikan terdapat formulir penghentian dan	1. Membuat formulir penghentian dan perpanjangan kontrak.

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
penghentian kontrak	perpanjangan kontrak dan dapat diunduh.	2. Memposting formulir penghentian dan perpanjangan kontrak di <i>website</i> .
	2. Memastikan permintaan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan formulir yang diisi tersebut.	1. Pengguna mengumpulkan formulir. 2. Subdit LTSI memroses sesuai dengan permintaan yang ada di formulir. 3. Apabila telah selesai, Subdit LTSI menginfokan kepada pengguna bahwa telah selesai diproses permohonannya.

Tabel 6. 20 Penyusunan aktivitas kontrol layanan *colocation server*

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
<i>Inventory of assets</i>	1. Memastikan spesifikasi umum untuk <i>server</i> yang dapat dititipkan ke DPTSI telah ada di <i>website</i> .	1. Menentukan spesifikasi umum untuk <i>server</i> yang dititipkan di DPTSI. 2. Memposting spesifikasi tersebut ke <i>website</i> .
	2. Penggunaan formulir pengajuan layanan	1. Membuat formulir pengajuan layanan. 2. Memposting formulir pengajuan layanan ke <i>website</i> .
<i>Ownership of assets</i>	1. Penggunaan label yang standar di seluruh aset yang dititipkan	1. Membuat standar mengenai label yang digunakan.

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
		2. Menggunakan ketentuan label yang telah disepakati.
	2. Memastikan seluruh aset telah terinventarisasi.	1. Mendata aset yang ada di DPTSI.
	3. Memastikan batasan akses yang jelas telah diketahui oleh kedua belah pihak.	1. Membuat peraturan mengenai batasan akses. 2. Memposting peraturan mengenai batasan akses ke <i>website</i> .
<i>Acceptable use of assets</i>	1. Memastikan peraturan mengenai informasi aset diketahui oleh pengguna.	1. Membuat peraturan mengenai informasi aset. 2. Memposting peraturan mengenai informasi aset ke <i>website</i> .
<i>Secure log-on procedures</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan prosedur <i>log-on</i> yang aman.	1. Membuat kebijakan prosedur <i>log-on</i> yang aman. 2. Memposting kebijakan prosedur <i>log-on</i> yang aman ke <i>website</i> .
<i>Password management system</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan penggunaan <i>password</i> yang baik.	1. Membuat kebijakan penggunaan <i>password</i> yang baik. 2. Memposting kebijakan penggunaan <i>password</i> ke <i>website</i> .
<i>Protection from malware</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang	1. Membuat kebijakan kontrol keamanan.

Aktivitas	Kontrol	Aktivitas pada Prosedur
	kebijakan kontrol keamanan.	2. Memposting kebijakan kontrol keamanan ke <i>website</i> .
<i>Verify, review, and evaluate information security continuity</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan fungsionalitas keberlanjutan keamanan informasi.	1. Membuat kebijakan fungsionalitas keberlanjutan keamanan informasi. 2. Memposting kebijakan fungsionalitas keberlanjutan keamanan informasi ke <i>website</i> .
<i>Backup</i>	1. Memastikan pengguna telah mengetahui tentang kebijakan <i>backup</i> .	1. Membuat kebijakan <i>backup</i> . 2. Memposting kebijakan <i>backup</i> ke <i>website</i> .
<i>Return of assets</i>	1. Penggunaan formulir pengambilan <i>server</i> .	1. Membuat formulir pengambilan <i>server</i> . 2. Memposting formulir pengembalian <i>server</i> ke <i>website</i> .
	2. Memastikan barang yang dikembalikan sesuai dengan barang yang dititipkan dahulu.	1. Mengecek barang yang dititipkan dengan data serah terima barang pada pertama kali.
	3. Memastikan pencatatan aktivitas keluar masuknya barang telah dilakukan.	1. Mengisi formulir serah terima barang.

6.2.2. SOP yang Dihasilkan

Dari solusi yang telah dipaparkan sebelumnya, maka terdapat beberapa usulan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang

diajukan. Usulan ini diambil dengan mengacu pada *best practice* dari Perguruan Tinggi lainnya yang berkaitan dengan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server*, *best practice* yang diterapkan oleh Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI), dan ISO 27002:2013. Secara keseluruhan, dokumen SOP ini dibagi menjadi 4 aktivitas, yaitu perencanaan penggunaan, pembuatan, pelaksanaan, dan pemantauan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server*. Hal ini diambil dengan mengacu aktivitas yang terdapat pada siklus hidup dari keempat layanan tersebut. Adapun pemetaan SOP yang diusulkan dapat dilihat pada Tabel 6.21.

Tabel 6. 21 Pemetaan SOP yang dihasilkan

Aktivitas	SOP yang Akan Dihasilkan
Perencanaan Penggunaan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	SOP Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	SOP Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
	SOP Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>
Pelaksanaan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	SOP Pengelolaan <i>Website</i>
	SOP <i>Reset Password</i> <i>CPanel</i>
Pemantauan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	SOP Pemantauan <i>Website</i>
	SOP Pembaruan Data <i>Contact Person</i>
	SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>

Berdasarkan tabel di atas telah diketahui bahwa dari keempat aktivitas tersebut dihasilkan 8 SOP di dalamnya. Adapun penjelasan dari SOP tersebut dapat dilihat pada Tabel 6.22.

Tabel 6. 22 Deskripsi SOP

SOP yang Akan Dihasilkan	Deskripsi SOP
SOP Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> adalah aktivitas mengajukan permohonan pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> ke Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi oleh unit kerja dan organisasi yang ada di ITS.
SOP Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> adalah aktivitas yang dilakukan untuk merealisasikan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> yang sebelumnya diajukan oleh unit kerja atau organisasi yang berada di ITS.
SOP Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>	Penitipan dan pengembalian <i>server</i> adalah aktivitas terkait layanan <i>colocation server</i> di mana pengguna dapat menitipkan ke atau mengambil <i>server</i> yang dimiliki dari DPTSI.
SOP Pengelolaan <i>Website</i>	Pengelolaan <i>website</i> adalah aktivitas yang terkait dalam mendesain dan mengembangkan <i>website</i> , manajemen <i>password</i> yang dimiliki, melakukan kontrol keamanan, dan <i>backup</i> terhadap <i>website</i> yang dikelola oleh masing-masing unit kerja atau organisasi.
SOP <i>Reset Password</i> CPanel	<i>Reset Password</i> adalah aktivitas yang terkait dalam pengaturan ulang <i>password</i> yang digunakan oleh masing-masing unit kerja atau organisasi yang dilakukan oleh SDM dari Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit

SOP yang Akan Dihasilkan	Deskripsi SOP
	Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.
SOP Pemantauan <i>Website</i>	Pemantauan <i>website</i> adalah proses rutin terkait pengumpulan data, pemindaian <i>website</i> dan pengukuran kemajuan atas objektif layanan yang berfokus pada pengelolaan <i>website</i> yang telah dilakukan oleh masing-masing unit kerja atau organisasi.
SOP Pembaruan Data <i>Contact Person</i>	Pembaruan data <i>contact person</i> adalah proses rutin terkait pengumpulan data <i>contact person</i> dari unit kerja atau organisasi yang menjadi pelanggan untuk layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , VPS, dan <i>colocation server</i> di DPTSI.
SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , VPS, dan <i>Colocation Server</i>	Perpanjangan dan penghentian kontrak adalah proses rutin terkait pembaruan kontrak kerja sama antara Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan unit kerja atau organisasi yang menjadi pelanggan dari DPTSI.

6.2.3. Formulir yang Dihasilkan

Dari SOP yang dihasilkan, terdapat kebutuhan beberapa formulir yang dibutuhkan untuk melakukan pencatatan dan pendokumentasian. Formulir ini membantu organisasi dalam menunjang aktivitas pelaksanaan pengelolaan layanan *domain*, *web hosting*, VPS, dan *colocation server*. Adapun formulir yang dihasilkan pada SOP Pengelolaan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, VPS, dan *Colocation Server* dapat dilihat pada Tabel 6.23.

Tabel 6. 23 Formulir yang dihasilkan

Aktivitas	SOP yang Dihasilkan	Formulir yang Dihasilkan
Perencanaan Penggunaan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Formulir <i>Online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
		Formulir Surat Permohonan Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Formulir <i>Online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
		Formulir <i>Online</i> Kontrak Perjanjian Penggunaan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
		Formulir <i>Online</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
	Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>	Formulir <i>Online</i> Serah Terima Barang
		Formulir <i>Online</i> Inventaris <i>Server</i>
Pelaksanaan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Pengelolaan <i>Website</i>	Formulir <i>Online</i> Laporan Perubahan <i>Password</i>
		Formulir <i>Online</i> Laporan Kontrol Keamanan

Aktivitas	SOP yang Dihasilkan	Formulir yang Dihasilkan
		Formulir Laporan Backup Database
	Reset Password CPanel	Formulir Online Permohonan Reset Password CPanel
		Formulir Online Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server
Pemantauan Layanan	Pemantauan Layanan	Formulir Online Berita Acara Pengecekan Konten Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server
	Pembaruan Data Contact Person	Formulir Online Pembaruan Data Contact Person
	Perpanjangan dan Penghentian Kontrak Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server	Formulir Perpanjangan dan Penghentian Kontrak Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server
		Formulir Online Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server.

6.2.4. Pemetaan SOP dan Formulir

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pemetaan SOP dengan formulir yang dihasilkan. Adapun pemetaannya dapat dilihat pada Tabel 6.24.

Tabel 6. 24 Pemetaan SOP dengan formulir

No. SOP	SOP yang Dihasilkan	No. Form	Formulir yang Dihasilkan
SOP-LTSI-001	Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	FRM-LTSI-001	Formulir <i>Online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
		FRM-LTSI-014	Formulir Surat Permohonan Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
SOP-LTSI-002	Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	FRM-LTSI-001	Formulir <i>Online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
		FRM-LTSI-002	Formulir <i>Online</i> Kontrak Perjanjian Penggunaan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
		FRM-LTSI-003	Formulir <i>Online</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
SOP-LTSI-003	Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>	FRM-LTSI-001	Formulir <i>Online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> ,

No. SOP	SOP yang Dihilangkan	No. Form	Formulir yang Dihilangkan
			VPS, dan <i>Colocation Server</i>
		FRM-LTSI-004	Formulir <i>Online</i> Serah Terima Barang
		FRM-LTSI-005	Formulir <i>Online</i> Inventaris <i>Server</i>
SOP-LTSI-004	Pengelolaan <i>Website</i>	FRM-LTSI-006	Formulir <i>Online</i> Laporan Perubahan <i>Password</i>
		FRM-LTSI-007	Formulir <i>Online</i> Laporan Kontrol Keamanan
		FRM-LTSI-008	Formulir Laporan <i>Backup Database</i>
SOP-LTSI-005	<i>Reset Password</i> CPanel	FRM-LTSI-009	Formulir <i>Online</i> Permohonan <i>Reset Password</i> CPanel
		FRM-LTSI-010	Formulir <i>Online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
SOP-LTSI-006	Pemantauan <i>Website</i>	FRM-LTSI-011	Formulir <i>Online</i> Berita Acara Pengecekan Konten Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
SOP-LTSI-007	Pembaruan Data <i>Contact Person</i>	FRM-LTSI-012	Formulir <i>Online</i> Pembaruan <i>Contact Person</i>
SOP-LTSI-008	Perpanjangan dan Penghentian Kontrak Layanan	FRM-LTSI-010	Formulir <i>Online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web</i>

No. SOP	SOP yang Dihasilkan	No. Form	Formulir yang Dihasilkan
	<i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>		<i>Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>
		FRM-LTSI-013	Formulir Perpanjangan dan Penghentian Kontrak Layanan

6.3. Pembuatan Dokumen SOP

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai rincian dari SOP yang telah diusulkan peneliti. Adapun panduan pembuatan SOP yang diacu adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Nomor 35 Tahun 2012. Kemudian, model yang digunakan untuk mendefinisikan alur aktivitas yang ada di dalam prosedur, peneliti menggunakan diagram alir (*flowchart*). Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pemahaman pengambilan keputusan.

6.3.1. SOP Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*

Prosedur pengajuan layanan *domain, web hosting, VPS, dan colocation server* merupakan panduan untuk mengajukan permohonan pembuatan layanan *domain, web hosting, VPS, dan colocation server* oleh pengguna dari unit kerja atau organisasi kepada pihak DPTSI.

1. Definisi

Pengajuan layanan *domain, web hosting, VPS, dan colocation server* adalah aktivitas mengajukan permohonan pembuatan layanan *domain, web hosting, VPS, dan colocation server* ke Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi oleh unit kerja dan organisasi yang ada di ITS.

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pengelolaan layanan *domain, web hosting, VPS, dan colocation server* adalah untuk memberikan

kejelasan baik untuk pelanggan/unit maupun Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi sebagai pelaksana terkait alur proses pengajuan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server*, supaya pelanggan dan pelaksana dapat melakukan aktivitas pengajuan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* dengan lebih teratur, efektif dan efisien.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTSI-001
	Nama SOP	SOP Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>
	Tanggal Pembuatan	29/12/2016
	Tanggal Revisi	6/1/2017
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<p><u>(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom)</u> Direktur DPTSI ITS Surabaya</p>
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> merupakan panduan yang digunakan oleh unit kerja/organisasi dan SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan proses pengajuan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> .	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan/Unit Kerja/Organisasi - Service Desk - PIC (<i>Person-In-Charge</i>) / Penanggung Jawab Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman terhadap alur pengajuan layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>colocation server</i> 	
KETERKAITAN		
SOP Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<i>Best Practice</i> dari Perguruan Tinggi lainnya Pengelola Nama Domain Internet Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> - Media: <i>email</i> dan <i>e-ticket</i> - Formulir <i>Online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-001) - Formulir Surat Permohonan Pengajuan Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-014) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka pembuatan layanan, baik <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , maupun <i>colocation server</i> menjadi tertunda.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat identitas pelanggan/unit - Mencatat detail informasi terkait permintaan perawatan yang diperoleh dari tiket atau laporan langsung dari pelanggan. 	

Gambar 6. 1 Deskripsi dan alur SOP Pengajuan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server*

4. Alur Prosedur Pembuatan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*

ALUR TAHAPAN PENGAJUAN LAYANAN <i>DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER</i>					
AKTIVITAS PROSEDUR Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Syarat	Waktu
1. Membuat surat permohonan pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> .				Surat ditujukan kepada Direktur DPTSI dan tercantum nama, <i>email</i> ITS, dan no hp dari <i>contact person</i> . Contoh surat dapat dilihat pada formulir FRM-LTISI-014	3 hari
2. Mengirimkan surat permohonan pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> melalui <i>email</i> .				Melalui <i>email</i> ITS ke <i>email</i> DPTSI, yaitu lptsi@its.ac.id	15 menit
3. Membuka dan mengunduh <i>email</i> yang berisi surat permohonan pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> .					5 menit

Gambar 6. 2 Alur prosedur Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* (1)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Syarat	Waktu
4. Mengecek kelengkapan isi dari surat permohonan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> . - Jika lengkap, maka lanjut ke aktivitas no. 5. - Jika tidak lengkap, maka kembali ke aktivitas no. 1.				Surat permohonan layanan harus terdapat nama, <i>email</i> ITS, dan no hp dari <i>contact person</i> .	3 menit
5. Mengentrikan permohonan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> ke <i>e-ticket</i> .				Konten berisi nama unit kerja/organisasi, nama, <i>email</i> ITS, dan no hp dari <i>contact person</i> serta jenis layanan yang diminta	15 menit
6. Mengirimkan <i>e-ticket</i> yang berisi permohonan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> ke staf LTSI bagian <i>domain</i> .				Melalui <i>e-ticket</i>	2 menit
7. Membuka <i>e-ticket</i> yang berisi permohonan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> .					5 menit

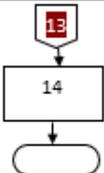
Gambar 6. 3 Alur prosedur Pengajuan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (2)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Syarat	Waktu
8. Menghubungi <i>contact person</i> untuk melakukan pengisian formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>			 8	Melalui <i>email</i> ITS dengan menyertakan tautan ke formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-001)	5 menit
9. Membuka <i>email</i> yang berisi tautan formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-001)	9			Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
10. Mengisi formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-001)	10			Konten yang harus diisi mencakup layanan yang diambil dan data dari penanggung jawab administratif dan teknis	10 menit
11. Menerima data yang diisikan oleh unit kerja/organisasi.			11 	Pada tanggapan formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-001).	5 menit

Gambar 6. 4 Alur prosedur Pengajuan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (3)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>		Pelaksana			Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Syarat	Waktu
12.	Mengecek tanggapan formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> . - Jika lengkap, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no 13. - Jika tidak lengkap, maka dapat kembali ke aktivitas 8.				Mengakses tanggapan formulir <i>online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSl-001).	10 menit
13.	Memutuskan untuk menyetujui dan memroses pengajuan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> . - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke SOP Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> . - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 14.					2 hari

Gambar 6. 5 Alur prosedur Pengajuan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (4)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengajuan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>		Pelaksana			Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Syarat	Waktu
14.	Menutup/mengakhiri pengajuan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i>				Status pengajuan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> dalam keadaan ' <i>Closed</i> '	1 menit

Gambar 6. 6 Alur prosedur Pengajuan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (5)

5. Formulir FRM-LTSI-001



[FRM-LTSI-001]
Formulir Pengajuan Layanan Domain,
Web Hosting, VPS, dan Colocation
Server

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI)
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan untuk unit kerja / organisasi yang berada di ITS untuk mengajukan permohonan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server di DPTSI ITS. Harap formulir ini diisi dengan lengkap dan jelas.

* Required

1. Jenis layanan yang ingin diambil *

Pilihlah layanan yang ingin diambil oleh unit kerja/organisasi dengan cara mengklik layanan yang diinginkan.

- Web hosting
- Domain
- VPS
- Colocation server

2. Jenis Domain Yang Diambil *

Pilihlah jenis domain yang ingin dikembangkan oleh unit kerja/organisasi. Pemilihan domain ini disesuaikan dengan bentuk dari unit kerja/organisasi pemohon.

- Jurusan
- Fakultas
- Kegiatan di jurusan
- Kegiatan di fakultas
- Kegiatan di ITS
- Hima jurusan
- Hima fakultas
- Laboratorium di jurusan
- LMB/UKM

Gambar 6.7 Formulir *online* Pengajuan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (1)

3. Nama Organisasi atau Kegiatan *

Tuliskan nama organisasi atau kegiatan atau unit kerja dari pemohon.

Contoh: Jurusan Sistem Informasi

4. Nama Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan nama pemimpin dari unit kerja atau organisasi pemohon

Contoh: Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom

5. Jabatan Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan jabatan dari pemimpin dari unit kerja atau organisasi pemohon

Contoh: Ketua Jurusan Sistem Informasi

6. No. Identitas Penanggung Jawab Administratif (NIP) *

Tuliskan no identitas dari pemimpin dari unit kerja atau organisasi pemohon

Contoh: 19650310 199102 1 001

7. Alamat Kantor Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan alamat kantor dari pemimpin unit kerja atau organisasi pemohon

Contoh: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya

8. Alamat Rumah Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan alamat rumah dari pemimpin unit kerja/organisasi pemohon

Contoh: Perumdos Blok J 51 Surabaya

9. No Telepon Kantor Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan no telepon kantor yang aktif dari pemimpin unit kerja/organisasi pemohon

Contoh: telp. +62 31 5999944 fax. +62 31 5964965

10. No. HP Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan no hp aktif yang digunakan oleh pemimpin unit kerja/organisasi pemohon

Contoh: 08100000000

Gambar 6. 8 Formulir *online* Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* (2)

11. Email ITS Penanggung Jawab Administratif *
Tuliskan email ITS yang digunakan oleh pemimpin unit kerja/organisasi pemohon
Contoh: gris@its.ac.id

12. Nama Penanggung Jawab Teknis *
Tuliskan nama penanggung jawab teknis dari masing-masing unit kerja/organisasi pemohon. Penanggung jawab teknis ini yang akan menjadi contact person dari unit kerja/organisasi pemohon dan yang akan berkomunikasi langsung dengan pihak DPTSI
Contoh: Nanok

13. No. Identitas (NIP/NIM) Penanggung Jawab Teknis *
Tuliskan no identitas dari penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi pemohon
Contoh: 19650310 199102 1 001

14. Alamat Kantor Penanggung Jawab Teknis *
Tuliskan alamat kantor dari penanggung jawab teknis unit kerja atau organisasi pemohon
Contoh: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya

15. Alamat Rumah Penanggung Jawab Teknis *
Tuliskan alamat rumah dari penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi pemohon
Contoh: Perumdas Blok J 51 Surabaya

16. No. Hp Penanggung Jawab Teknis *
Tuliskan no hp aktif yang digunakan oleh penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi pemohon
Contoh: 081xxxxxxx

17. Email ITS Penanggung Jawab Teknis *
Tuliskan email ITS yang digunakan oleh penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi pemohon
Contoh: nanok@its.ac.id

18. Nama Subdomain yang Diminta *
Tuliskan nama subdomain yang diinginkan oleh unit kerja atau organisasi pemohon. Penulisan domain disesuaikan dengan ketentuan dari DPTSI dan kebutuhan dari pemohon yang berada di poin no. 2.
Contoh: si

Gambar 6. 9 Formulir online Pengajuan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (3)

19. Nama Admin yang Diminta *

Tuliskan username yang diinginkan oleh unit kerja atau organisasi pemohon.

Contoh: adminsi

Enter your answer

Submit

Gambar 6. 10 Formulir *online* Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* (4)

FORMULIR PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-001)
	Hari/Tanggal Pengajuan (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Jenis Layanan yang Ingin Diambil: <input type="checkbox"/> Web Hosting <input type="checkbox"/> Domain <input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server	Jenis <i>Domain</i> yang Diambil: <input type="radio"/> Jurusan <input type="radio"/> Hima jurusan <input type="radio"/> Fakultas <input type="radio"/> Hima fakultas <input type="radio"/> Kegiatan jurusan <input type="radio"/> Lab jurusan <input type="radio"/> Kegiatan fakultas <input type="radio"/> LMB/UKM <input type="radio"/> Kegiatan ITS
IP yang Digunakan Untuk <i>Hosting</i> (hanya untuk yang mengambil layanan <i>domain</i> dan <i>hosting</i> di luar ITS): (e.g: 192.111.1.1 atau 2401:5400::5055)	
Nama Organisasi/Kegiatan: (e.g: Jurusan Sistem Informasi)	
PENANGGUNG JAWAB ADMINISTRATIF	
Nama : (e.g: Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom)	
Jabatan : (e.g: Ketua Jurusan Sistem Informasi)	
No. Identitas (NIP) : (e.g: 19650310 199102 1 001)	
Alamat	Kantor : (e.g: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya)
	Rumah : (e.g: Perumdos Blok J 51 Surabaya)
No. Telepon	Kantor : (e.g: telp. +62 31 5999944) No. HP : (e.g: 081xxxxxxx)
Email ITS : (e.g: aris@its.ac.id)	
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS	
Nama : (e.g: Nanok)	
No. Identitas (NIP) : (e.g: 19650310 199102 1 001)	
Alamat	Kantor : (e.g: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya)
	Rumah : (e.g: Perumdos Blok J 51 Surabaya)
No. HP: (e.g: 081xxxxxxx)	Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)
NAMA SUBDOMAIN YANG DIMINTA	
Sub domain : (e.g: si.its.ac.id)	
Nama Admin : (e.g: adminsi)	

Gambar 6. 11 Formulir *offline* Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*

FRM-LTSI-014

FORMULIR SURAT PERMOHONAN PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER

 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR SURAT PERMOHONAN PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-014)
KOP SURAT ITS Surabaya, (tanggal pembuatan surat, e.g: 16 Januari 2017)	
Nomor : (e.g: 071142/IT2.23.IX/PM.05/2017) Lampiran : (e.g: -) Perihal : Permohonan pengajuan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i>	
Kepada Yth. Direktur DPTSI ITS Kampus ITS Sukolilo Surabaya Dengan hormat, Sehubungan dengan rencana dari Fakultas/Jurusan/Unit/Biro/Badan/Lembaga/HIMA/BEM/UKM *) ITS untuk pembuatan <i>website</i> , bersama ini kami mohon kepada DPTSI untuk membuatkan <i>domain/web hosting/VPS/colocation server</i> . *) Adapun penanggung jawab teknis dari pihak kami adalah sebagai berikut: Nama : (e.g: Nanok) Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id) No. HP : (e.g: 081xxxxxxxxx)	
Demikian permohonan kam. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.	
Mengetahui, (pejabat setempat, e.g: Ketua Jurusan Sistem Informasi) (Nama, e.g: Ir. Soekarno) NIP. (e.g: 19650909 1998102 1 001)	
*) coret tidak perlu	

Gambar 6. 12 Formulir *offline* Surat Permohonan Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*

6.3.2. SOP Pembuatan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*

Prosedur pembuatan layanan *domain, web hosting, VPS, dan colocation server* merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi SDM di dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dalam melakukan aktivitas pembuatan layanan *domain, web hosting, VPS, dan colocation server*.

1. Definisi

Pembuatan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* adalah aktivitas yang dilakukan untuk merealisasikan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* yang sebelumnya diajukan oleh unit kerja atau organisasi yang berada di ITS.

2. Tujuan Utama

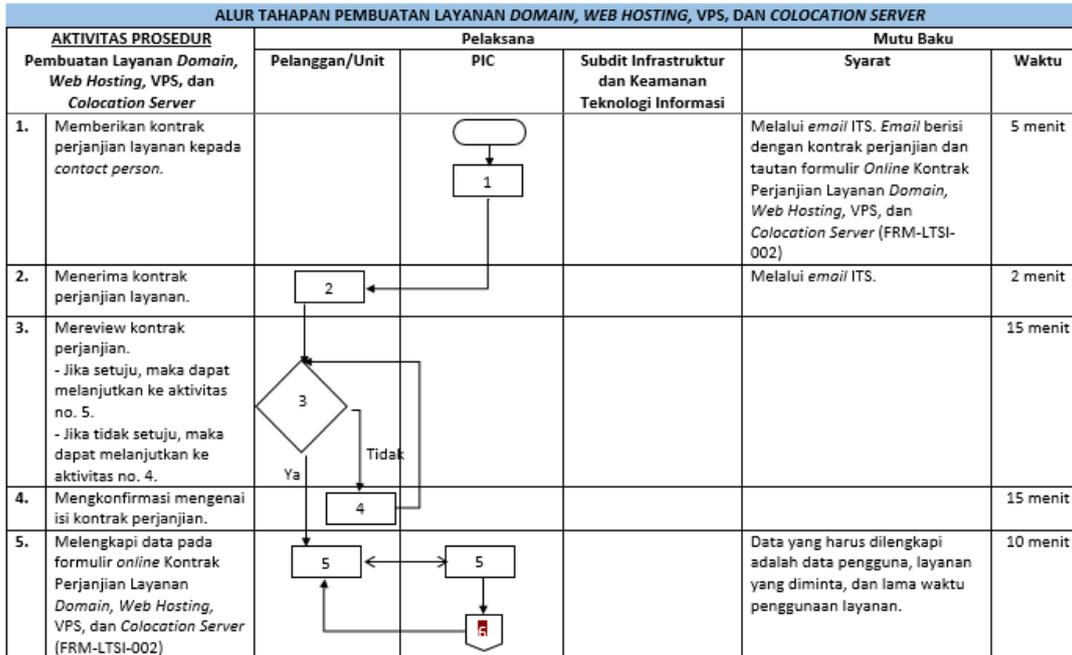
Tujuan utama dari prosedur pembuatan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* adalah sebagai panduan, arahan kerja yang sistematis dalam melakukan aktivitas pembuatan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server*, sehingga pembuatan layanan yang diajukan oleh pelanggan/unit kerja/organisasi dapat segera dipenuhi dengan lebih baik, efektif dan efisien. Selain itu, adanya prosedur juga dapat membantu pelaksana dalam melakukan dokumentasi kerja.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

PEMBUATAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTSI-002
	Nama SOP	SOP Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, Dan Colocation Server</i>
	Tanggal Pembuatan	31/12/2016
	Tanggal Revisi	6/1/2017
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<u>(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom)</u> Direktur DPTS ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pembuatan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pembuatan layanan tersebut berdasarkan pengajuan layanan dari unit kerja atau organisasi yang ada di ITS.	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan/Unit - PIC (<i>Person-In-Charge</i>) / Penanggung Jawab - Staf Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup di bidang pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> 	
KETERKAITAN		
SOP Pembuatan Layanan VPS dan <i>Colocation Server</i>		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<i>Best Practice</i> dari Perguruan Tinggi lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Media: <i>e-ticket</i> - Tanggapan Formulir <i>Online</i> Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (FRM-LTSI-001). - Formulir <i>Online</i> Kontrak Perjanjian Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (FRM-LTSI-002) - Formulir <i>Online</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (FRM-LTSI-003) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> tidak akan bisa digunakan oleh unit kerja atau organisasi di ITS.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat mengenai permintaan pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i>. - Mencatat segala progress pembuatan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> di <i>e-ticket</i>. - Mencatat mengenai <i>username, password, dan IP</i> yang digunakan. 	

Gambar 6. 13 Deskripsi dan informasi SOP Pembuatan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*

4. Alur Prosedur



Gambar 6. 14 Alur prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (1)

AKTIVITAS PROSEDUR Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>		Pelaksana			Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
6.	<p>Mengecek tanggapan formulir <i>online</i> Kontrak Perjanjian Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTISI-002)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika lengkap, maka melanjutkan ke aktivitas no. 7. - Jika tidak lengkap, maka kembali ke aktivitas no. 5 	Tidak	<pre> graph TD 5[5] --> 6{6} 6 -- Ya --> 7[7] 6 -- Tidak --> 5 </pre>		Data yang harus terisi adalah data pengguna, layanan yang diminta, dan lama waktu penggunaan layanan.	10 menit
7.	<p>Memasukkan data pelanggan ke formulir <i>online</i> Data Pengguna Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>Colocation Server</i>(FRM-LTISI-003)</p>		<pre> graph TD 7[7] </pre>		Data yang dimasukkan adalah data pengguna, layanan yang digunakan, dan IP yang digunakan.	10 menit
8.	<p>Membuat pesan permohonan pembuatan layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>colocation server e-ticket</i>.</p>		<pre> graph TD 8[8] --> 8_2{{8}} </pre>		Pesan menggunakan <i>e-ticket</i> . Data yang ditulis adalah nama unit kerja atau organisasi bersangkutan dengan layanan yang diminta beserta spesifikasinya.	5 menit

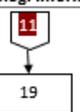
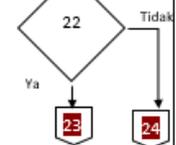
Gambar 6. 15 Alur prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (2)

AKTIVITAS PROSEDUR Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
9. Mengirimkan permohonan pembuatan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> ke Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi				Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
10. Membuka <i>e-ticket</i> yang berisi permohonan pembuatan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> .					5 menit
11. Memastikan mengenai layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> yang diminta. Apakah layanan yang diminta adalah <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> ? - Jika iya, maka dapat lanjut ke aktivitas no. 12. - Jika tidak, maka Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dapat melanjutkan ke aktivitas no. 19.				Melihat informasi yang diberikan dari PIC.	5 menit

Gambar 6. 16 Alur prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (3)

AKTIVITAS PROSEDUR Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
12. Membuatkan layanan <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> sesuai dengan permohonan unit kerja atau organisasi tersebut.			 12		2 hari
13. Membuat pesan di <i>e-ticket</i> bahwa layanan <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah selesai dibuat			13	Data yang harus dimasukkan adalah nama unit kerja/organisasi, <i>username</i> , dan <i>password</i> yang digunakan	5 menit
14. Mengirimkan pesan tersebut kepada staf LTSI bagian <i>domain</i> .			14	Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
15. Membuka pesan bahwa layanan <i>domain</i> dan <i>web hosting</i> telah selesai dibuat.		15		Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
16. Menulis pesan kepada <i>contact person</i> yang bersangkutan bahwa layanan yang diminta telah selesai dibuat.		16		Pesan harus berisikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan untuk masuk serta tata cara untuk menggunakan layanan tersebut.	5 menit
17. Mengirimkan pesan kepada <i>contact person</i> melalui email ITS.		17		Melalui <i>email</i> ITS.	5 menit
18. Membuka pesan bahwa layanan yang diminta telah selesai dibuat.	18			Melalui <i>email</i> ITS.	5 menit

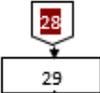
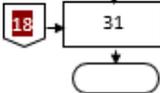
Gambar 6. 17 Alur prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (4)

AKTIVITAS PROSEDUR Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
19. Menghubungi <i>contact person</i> mengenai kebutuhan <i>VPS</i> dan <i>colocation server</i> .				Melalui <i>email</i> ITS.	5 menit
20. Menentukan kebutuhan alokasi ruang <i>VPS</i> dan <i>colocation server</i> .				Bertemu langsung, melalui <i>email</i> ITS	1 jam
21. Mengkonfirmasi mengenai kebutuhan <i>VPS</i> dan <i>colocation server</i> . - Jika setuju, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 22 - Jika tidak setuju, dapat kembali ke aktivitas no. 20		Ya			15 menit
22. Memastikan layanan yang dibutuhkan. Apakah layanan yang diminta adalah <i>colocation server</i> ? - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 23. - Jika tidak, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 24.					5 menit

Gambar 6. 18 Alur prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (5)

AKTIVITAS PROSEDUR Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>		Pelaksana			Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
23.	Menyiapkan server sesuai dengan hasil diskusi. Apakah server telah tersedia? - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke SOP Penitipan dan Pengembalian Server - Jika belum, maka kembali ke aktivitas no. 23.					2 menit
24.	Membuatkan VPS bagi unit kerja/organisasi terkait.					3 hari
25.	Membuat pesan di <i>e-ticket</i> bahwa VPS sudah selesai dibuat.				Pesan berisi <i>username</i> dan <i>password</i> VPS pengguna.	5 menit
26.	Mengirimkan pesan tersebut kepada staf LTSI bagian <i>domain</i> .				Melalui <i>e-ticket</i> .	5 menit
27.	Membuka pesan bahwa VPS telah selesai dibuat.				Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
28.	Membuat pesan kepada <i>contact person</i> bahwa layanan VPS telah selesai dibuat melalui <i>email</i> ITS.				Pesan berisi <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan serta tata cara penggunaan dan pesan dikirimkan ke <i>email</i> ITS <i>contact person</i> .	5 menit

Gambar 6. 19 Alur prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (6)

AKTIVITAS PROSEDUR Pembuatan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i>		Pelaksana			Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
29.	Mengirimkan pesan tersebut kepada <i>contact person</i> .				Melalui <i>email</i> ITS.	5 menit
30.	Membuka pesan bahwa layanan VPS telah selesai dibuat.				Pesan berisi <i>username</i> dan <i>password</i> yang digunakan serta tata cara penggunaan melalui <i>email</i> ITS <i>contact person</i> .	5 menit
31.	Menutup/mengakhiri pembuatan layanan VPS dan <i>colocation server</i> .				Status pembuatan layanan <i>domain web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> dalam keadaan 'Closed'.	1 menit

Gambar 6. 20 Alur prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* (7)

5. Formulir FRM-LTSI-002



[FRM-LTSI-002]
Formulir Kontrak Perjanjian Layanan
Domain, Hosting, VPS, & Colocation

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini berisi tentang kontrak pemohon kepada DPTSLSI atas layanan yang akan digunakan.
Yang bertanda tangan di bawah ini:

* Required

- 1. Nama pemohon ***
Tuliskan nama dari unit kerja/organisasi pemohon yang telah membaca peraturan dari DPTSLSI.
Contoh: Nanok
- 2. No. Identitas Pemohon (NIP/NRP) ***
Tuliskan no. identitas dari unit kerja/organisasi pemohon yang telah membaca peraturan dari DPTSLSI.
Contoh: 19650310 199102 1 001
- 3. No. HP Pemohon ***
Tuliskan no hp dari unit kerja/organisasi pemohon yang telah membaca peraturan dari DPTSLSI.
Contoh: 0813xxxxxxx
- 4. Email ITS Pemohon ***
Tuliskan email ITS yang digunakan oleh unit kerja/organisasi pemohon yang telah membaca peraturan dari DPTSLSI.
Contoh: nanok@its.ac.id
- 5. Nama Unit Kerja/Organisasi ***
Tuliskan nama unit kerja/organisasi pemohon
Contoh: Jurusan Sistem Informasi

Gambar 6. 21 Formulir *online* Kontrak Perjanjian Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (1)

6. Layanan yang digunakan *

Layanan yang diambil oleh unit kerja/organisasi pemohon
Contoh: Web hosting dan domain

- Web hosting
- Domain
- VPS
- Colocation server

7. Nama domain yang digunakan *

Tuliskan nama domain yang digunakan
Contoh: si.its.ac.id

8. Lama waktu penggunaan layanan *

Tuliskan lama waktu yang digunakan untuk layanan. Untuk jurusan, fakultas, unit kerja yang akan selalu ada, maka ditulis "tidak ada jangka waktu". Namun, untuk kegiatan insidentil, maka wajib menulis jangka waktu penggunaan layanan. Jangka waktu penggunaan layanan ini harap didiskusikan terlebih dahulu dengan pihak DPTSI.
Contoh: 2 tahun

9. Tanggal mulai penggunaan layanan *

Tuliskan tanggal mulai penggunaan layanan. Untuk jurusan, fakultas, unit kerja yang akan selalu ada, maka ditulis "-". Namun, untuk kegiatan insidentil, maka wajib menulis tanggal memulai penggunaan layanan.
Contoh: 1 Januari 2017

10. Tanggal akhir penggunaan layanan *

Tuliskan tanggal akhir penggunaan layanan. Untuk jurusan, fakultas, unit kerja yang akan selalu ada, maka ditulis "-". Namun, untuk kegiatan insidentil, maka wajib menulis tanggal akhir penggunaan layanan.
Contoh: 1 Januari 2019

11. Saya telah membaca dan mengetahui kebijakan dan peraturan mengenai pengelolaan layanan web hosting, domain, VPS, dan colocation server yang berlaku di DPTSI. Saya akan mematuhi dan menjalankan semua kebijakan dan peraturan tersebut. Apabila layanan yang saya kelola ditemukan terjadinya pelanggaran, maka layanan yang saya kelola siap ditindak sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. *

- Ya, saya setuju
- Tidak, saya tidak setuju

Gambar 6. 22 Formulir *online* Kontrak Perjanjian Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (2)

FORMULIR KONTRAK PERJANJIAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR KONTRAK PERJANJIAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-002)
	Hari/Tanggal Perjanjian (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Nama Pemohon: (e.g: Nanok)	
No. Identitas (NIP/NRP) : (e.g: 19650310 199102 1 001 atau 5213100065)	
No. HP: (e.g: 081xxxxxxxx)	
Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)	
Nama Unit Kerja/Organisasi : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)	
Layanan yang Digunakan: <input type="checkbox"/> Web Hosting <input type="checkbox"/> Domain <input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server	
Sub domain : (e.g: si.its.ac.id)	
Lama Waktu Penggunaan Layanan : (e.g: 2 tahun)	
Tanggal Mulai Penggunaan Layanan : (e.g: 1 Januari 2017)	
Tanggal Akhir Penggunaan Layanan : (e.g: 1 Januari 2019)	
PERSETUJUAN	
Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah membaca dan mengetahui kebijakan dan peraturan mengenai pengelolaan layanan <i>web hosting</i> , <i>domain</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> yang berlaku di DPTSI. Saya akan mematuhi dan menjalankan semua kebijakan dan peraturan tersebut. Apabila layanan yang saya kelola ditemukan terjadinya pelanggaran, maka layanan yang saya kelola siap ditindak sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.	
Pemohon,	
.....	

Gambar 6. 23 Formulir *offline* Kontrak Perjanjian Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server*

FRM-LTSI-003



[FRM-LTSI-003] Formulir Data Pengguna Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI)
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan untuk mengisi data pengguna layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server di DPTSI ITS. Harap formulir ini diisi dengan lengkap dan jelas.

* Required

1. Nama Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan nama penanggung jawab teknis dari masing-masing unit kerja/organisasi pengguna.
Contoh: Nanok

2. Nama Organisasi atau Kegiatan *

Tuliskan nama organisasi atau kegiatan atau unit kerja dari pengguna.
Contoh: Jurusan Sistem Informatika

3. No. Hp Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan no hp aktif yang digunakan oleh penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi pengguna
Contoh: 081xxxxxxx

4. Email ITS Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan email ITS yang digunakan oleh penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi pengguna
Contoh: nanok@its.ac.id

5. Nama Domain yang digunakan *

Tuliskan nama domain yang digunakan oleh unit kerja atau organisasi pengguna.
Contoh: s.iits.ac.id

Gambar 6. 24 Formulir online Data Pengguna Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (1)

6. Jenis layanan yang ingin diambil *
Pilihlah layanan yang ingin digunakan oleh unit kerja/organisasi dengan cara mengklik layanan yang diinginkan.

Web hosting

Domain

VPS

Colocation server

7. Jenis Domain Yang Diambil *
Pilihlah jenis domain yang dikembangkan oleh unit kerja/organisasi.

Jurusan

Fakultas

Kegiatan di jurusan

Kegiatan di fakultas

Kegiatan di ITS

Hima jurusan

Hima fakultas

Laboratorium di jurusan

LMB/UKM

8. Keperluan (Perihal) *
Tuliskan keperluan dari layanan yang diminta

9. Kapasitas (Kuota DB) *
*Tuliskan kuota DB yang digunakan oleh pengguna. Jika web hosting dan VPS, tuliskan kapasitas yang digunakan pengguna. Jika hanya layanan domain dan colocation server saja yang dipilih, maka ditulis "-".
Contoh: 150 MB*

10. Nama server *
Pilihlah nama server yang digunakan pengguna

WHS

VPS

Colocation server

Gambar 6. 25 Formulir *online* Data Pengguna Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (2)

11. IP Domain *

Tuliskan IP domain yang digunakan oleh pengguna.
Contoh: 192.178.9.245

12. Keterangan *

Tuliskan keterangan tambahan yang mungkin perlu dicantumkan.

Submit

Gambar 6. 26 Formulir *online* Data Pengguna Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* (3)

FORMULIR DATA PENGGUNA LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR DATA PENGGUNAAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-003)
	Hari/Tanggal Pencatatan (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS	
Nama : (e.g: Nanok)	
Nama Organisasi / Kegiatan : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)	
No. HP : (e.g: 081xxxxxxxx)	Email ITS : (e.g: aris@its.ac.id)
Nama Domain yang Digunakan : (e.g: si.its.ac.id)	
Jenis Layanan yang Ingin Diambil: <input type="checkbox"/> Web Hosting <input type="checkbox"/> Domain <input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server	Jenis Domain yang Diambil: <input type="radio"/> Jurusan <input type="radio"/> Hima jurusan <input type="radio"/> Fakultas <input type="radio"/> Hima fakultas <input type="radio"/> Kegiatan jurusan <input type="radio"/> Lab jurusan <input type="radio"/> Kegiatan fakultas <input type="radio"/> LMB/UKM <input type="radio"/> Kegiatan ITS
IP Domain : (e.g: 192.111.1.1 atau 2401:5400::5055)	
Keperluan (Perihal) : (e.g: digunakan untuk domain jurusan, dsb)	
Kapasitas (Kuota DB) : (e.g: 150 MB)	Nama Server : <input type="radio"/> WHS <input type="radio"/> VPS <input type="radio"/> Colocation Server
Keterangan : (Keterangan tambahan yang mungkin perlu dicantumkan)	

Gambar 6. 27 Formulir *offline* Data Pengguna Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*

6.3.3. SOP Penitipan dan Pengembalian Server

Prosedur penitipan dan pengembalian server merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) di dalam Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dalam melakukan aktivitas penitipan dan pengembalian server yang dimiliki oleh unit kerja atau organisasi.

1. Definisi

Penitipan server adalah aktivitas mempercayakan server yang dimiliki oleh unit kerja atau organisasi kepada DPTSI untuk disimpan di rak server yang dimiliki oleh DPTSI. Sedangkan, pengembalian server adalah aktivitas diambilnya server yang dipercayakan untuk dititipkan kepada DPTSI sebelumnya oleh unit kerja atau organisasi yang bersangkutan.

2. Tujuan Utama

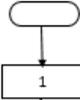
Tujuan utama dari prosedur penitipan dan pengembalian server adalah untuk memberikan gambaran secara umum terkait arahan kerja yang teratur dalam melakukan proses penitipan maupun pengembalian server yang dilakukan oleh SDM di dalam Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Prosedur penitipan dan pengembalian server secara umum ini dapat pula digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan alur penitipan dan pengembalian server yang mungkin tidak tercantum dalam prosedur, yang disesuaikan dengan kebutuhan.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

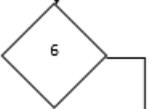
PENITIPAN DAN PENGEMBALIAN SERVER		
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI	Nomor SOP	SOP-LTISI-003
	Nama SOP	SOP Penitipan dan Pengembalian Server
	Tanggal Pembuatan	31/12/2016
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<u>(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom)</u> Direktur DPTSI ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Penitipan dan Pengembalian Server merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas penitipan maupun pengembalian server yang berkaitan dengan layanan <i>colocation server</i> .	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan/Unit - <i>Service Desk</i> - Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup di bidang konfigurasi server dan jaringan. 	
KETERKAITAN		
-		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
- ISO 27002:2013 - <i>Best practice</i> dari Perguruan Tinggi lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Media: <i>e-ticket</i> dan <i>email</i> ITS. - Formulir <i>Online Serah Terima Barang</i> (FRM-LTISI-004) - Formulir <i>Online Data Inventaris Server</i> (FRM-LTISI-005) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka terdapat beberapa proses penitipan dan pengembalian server yang tidak dilakukan dan tidak didokumentasikan dengan baik.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat informasi server yang dititipkan maupun yang diambil oleh pelanggan. 	

Gambar 6. 28 Deskripsi dan informasi Prosedur Penitipan dan Pengembalian Server

4. Alur Prosedur

ALUR TAHAPAN PENITIPAN DAN PENGEMBALIAN SERVER						
AKTIVITAS PROSEDUR Penitipan dan Pengembalian Server	Pelaksana				Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
PENITIPAN SERVER						
1. Menginformasikan kepada DPTSI bahwa ingin menitipkan server ke DPTSI.					Melalui <i>e-ticket</i> . Pesan harus berisikan nama unit kerja/organisasi yang ingin menitipkan server.	5 menit
2. Membuka <i>e-ticket</i> yang berisi informasi dari <i>contact person</i> mengenai penitipan server.					Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
3. Membuat pesan mengenai unit kerja/organisasi yang ingin melakukan penitipan server					Melalui <i>e-ticket</i> dan pesan harus berisikan nama unit kerja/organisasi yang ingin menitipkan server.	5 menit
4. Mengirimkan pesan penitipan server ke Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.					Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit

Gambar 6. 29 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian Server (1)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana				Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
5. Menerima informasi mengenai penitipan server.					Melalui e-ticket.	5 menit
6. Menyiapkan tempat untuk diletakkan server. Apakah tempat masih tersedia? - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 8. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 7.						1 hari
7. Menghubungi contact person bahwa tempat telah penuh dan perlu menunggu.				Ya 	Melalui email ITS.	5 menit
8. Membuat pesan kepada contact person bahwa tempat sudah siap untuk diletakkan server.				 	Melalui email ITS. Pesan harus terdapat waktu dapat dilakukannya penitipan server.	5 menit

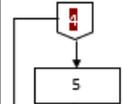
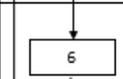
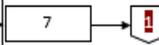
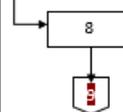
Gambar 6. 30 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian Server (2)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana				Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
9. Mengirimkan pesan tersebut kepada <i>contact person</i>					Melalui <i>email</i> ITS.	5 menit
10. Membuka pesan dari Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.					Melalui <i>email</i> ITS.	5 menit
11. Menyerahkan <i>server</i> ke DPTSI.						5 menit
12. Memeriksa <i>server</i> yang akan dititipkan.					Yang diperiksa adalah spesifikasi dan ciri-ciri <i>server</i> .	20 menit
13. Mengisi formulir <i>online</i> Serah Terima Barang (FRM-LTSI-004)					Data yang dimasukkan adalah spesifikasi, ciri-ciri <i>server</i> dan pihak yang melakukan serah terima <i>server</i>	15 menit
14. Menaruh ke tempat <i>server</i> yang telah disiapkan sebelumnya.				 		30 menit

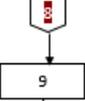
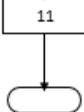
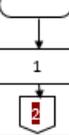
Gambar 6. 31 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian *Server* (3)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana				Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
KONFIGURASI SERVER						
1	Melakukan konfigurasi server				Hanya menghubungkan server dengan jaringan saja.	2 jam
2	Menghubungi <i>contact person</i> bahwa server sudah bisa diakses.				Melalui <i>email</i> ITS. Pesan berisikan IP yang digunakan untuk mengakses server yang telah dititipkan.	5 menit
3	Membuka pesan bahwa server telah bisa diakses.					5 menit
4	Mencoba untuk mengakses server. Apakah server dapat diakses? - Jika iya, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 8. - Jika tidak, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 5.					1 hari

Gambar 6. 32 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian Server (4)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana				Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
5 Membuat pesan bahwa tidak bisa diakses kepada Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.					Melalui <i>email</i> ITS atau <i>e-ticket</i> . Pesan harus berisi nama unit kerja/ organisasi, IP, dan keluhan bahwa <i>server</i> belum bisa diakses.	5 menit
6 Mengirimkan pesan tersebut kepada Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.						5 menit
7 Membuka pesan yang berisi informasi bahwa <i>server</i> tidak bisa diakses.						5 menit
8 Membuat pesan bahwa sudah bisa diakses kepada Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.					Melalui <i>email</i> ITS atau <i>e-ticket</i> . Pesan harus berisikan nama unit kerja/organisasi, IP, dan pemberitahuan bahwa <i>server</i> telah dapat diakses.	5 menit

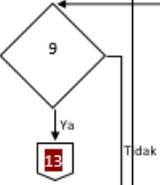
Gambar 6. 33 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian Server (5)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana				Mutu Baku		
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu	
9	Mengirimkan pesan tersebut kepada Subdit Infrastruktur dan Teknologi Informasi.					Melalui <i>email</i> ITS atau <i>e-ticket</i> .	5 menit
10	Membuka informasi bahwa <i>server</i> telah dapat diakses.						5 menit
11	Melakukan inventarisasi terhadap <i>server</i> yang dititipkan dengan mengisi formulir <i>online</i> Data Inventaris <i>Server</i> (FRM-LTSI-005) dan dilakukan tiap bulan				Data yang harus dimasukkan adalah data <i>server</i> dan data jaringan yang digunakan		30 menit
PENGEMBALIAN SERVER							
1	Membuat pesan mengenai penghentian kontrak layanan <i>colocation server</i> dan pengambilan <i>server</i>					Pesan berisi mengenai nama unit kerja/organisasi yang menghentikan kontrak.	5 menit

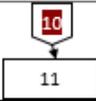
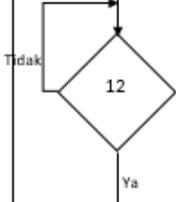
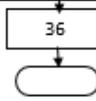
Gambar 6. 34 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian *Server* (6)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana				Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
2 Mengirim pesan tersebut kepada Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi					Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
3 Membuka pesan yang berisi penghentian kontrak layanan <i>colocation server</i> dan pengambilan <i>server</i>					Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
4 Menyiapkan server yang akan diambil.						1 hari
5 Membuat pesan kepada <i>contact person</i> bahwa server telah siap untuk diambil.					Melalui <i>email</i> ITS dan pesan berisi waktu dapat diambilnya <i>server</i> .	5 menit
6 Mengirimkan pesan tersebut kepada <i>contact person</i>					Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
						

Gambar 6. 35 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian *Server* (7)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana				Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
7 Membuka pesan dari Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi bahwa server telah siap untuk diambil.						5 menit
8 Memberikan server yang dimiliki kepada <i>contact person</i> .						10 menit
9 Mengecek kesesuaian server dengan yang dititipkan pertama kali. - Jika sesuai, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 13. - Jika tidak sesuai, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 30.						30 menit
10 Membuat komplain kepada Subdit IKTI dan mengirimkannya.					Melalui <i>e-ticket</i> dan berisi komplain alasan <i>server</i> tidak sesuai	5 menit

Gambar 6. 36 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian *Server* (8)

AKTIVITAS PROSEDUR		Pelaksana				Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit	Service Desk	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
11	Membuka komplain.					Melalui e-ticket	5 menit
12	Menyelesaikan komplain. Apakah komplain selesai? - Jika iya, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 13. - Jika tidak, dapat kembali ke aktivitas no. 12.						2 hari
13	Mengisi formulir <i>online</i> Serah Terima Barang (FRM-LTISI-004)					Data yang dimasukkan adalah spesifikasi, ciri-ciri <i>server</i> dan pihak yang melakukan serah terima <i>server</i>	15 menit
14	Menutup/mengakhiri aktivitas pengembalian <i>server</i> .					Status pengembalian <i>server</i> dalam keadaan 'Closed'.	1 menit

Gambar 6. 37 Alur prosedur Penitipan dan Pengembalian *Server* (9)

5. Formulir FRM-LTSI-004



[FRM-LTSI-004] Formulir Serah Terima Barang

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan sebagai berita acara dan bukti dari transaksi serah terima server pada layanan colocation server.

* Required

1. Barang akan diserahkan *

Pilihlah barang (server) yang ingin diserahkan berasal dari/akan dititipkan ke DPTS.

- dari DPTS
- kepada DPTS

2. Unit/lembaga yang menerima/menyerahkan barang *

Tuliskan nama unit/lembaga yang menerima/menyerahkan server dari/ke pihak DPTS
Contoh: Jurusan Sistem Informasi

Enter your answer

3. Nama yang menerima/menyerahkan barang *

Tuliskan nama yang menerima/menyerahkan barang (server) dari/ke DPTS
Contoh: Nanok

Enter your answer

4. No. Telp/Hp yang menerima/menyerahkan barang *

Tuliskan no. telp / HP pihak yang menerima/menyerahkan barang (server) dari/ke DPTS
Contoh: 081xxxxxx

Enter your answer

5. Email ITS yang menerima/menyerahkan barang *

Tuliskan email ITS pihak yang menerima dari/menyerahkan barang ke DPTS.
Contoh: nanok@its.ac.id

Enter your answer

Gambar 6. 38 Formulir *online* Serah Terima Barang (1)

6. Nama Barang *

Tuliskan nama barang yang diserahkan ke/diambil dari DPTSI dengan informasi yang lengkap.
Contoh: server Fortuna 19" 20U

7. Jumlah Barang *

Tuliskan jumlah barang (server) yang dititipkan ke/diambil dari DPTSI.
Contoh: 1 buah

8. Keterangan Lain *

Tuliskan keterangan lain yang belum disebutkan di atas di mana bisa menjadi keterangan dari barang yang dititipkan ke/diambil dari DPTSI.
Contoh: Server ini memiliki ciri-ciri berwarna hitam dst

Submit

Gambar 6. 39 Formulir online Serah Terima Barang (2)

FORMULIR SERAH TERIMA BARANG	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR SERAH TERIMA BARANG (FRM-LTSI-004)
	Hari/Tanggal Pencatatan (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Pada hari ini, tanggal di telah dilakukan serah terima barang kepada/dari * Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS dengan rincian sebagai berikut :	
Nama Barang : (e.g: Server Fortuna 19" 20U)	
Jumlah Barang : (e.g: 1 buah)	
Keterangan Lain : (e.g: Server ini memiliki ciri-ciri berwarna hitam, dst)	
Kepada/dari *) pihak yang menerima/menyerahkan barang *), yakni sebagai berikut.	
Unit/Lembaga : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)	
Nama : (e.g: Nanok)	
No. Telp/HP : (e.g: 081xxxxxxxx)	
Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)	
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani dengan sebenar-benarnya.	
Pihak Penerima, (.....)	Pihak Yang Menyerahkan, (.....)

Gambar 6. 40 Formulir offline Serah Terima Barang

FRM-LTSI-005

[FRM-LTSI-005] Formulir Data Inventaris Server

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan untuk melakukan pendataan terkait server yang berada di DPTSI. Kegiatan pendataan ini dilakukan setiap bulan sekali.

* Required

1. Tanggal dilakukannya pendataan *

*Pilih tanggal pada saat dilakukan pendataan server.
Contoh: 2/02/2017*

Gambar 6. 41 Formulir *online* Data Inventaris Server (1)

2. Power Supply *

Tuliskan power supply yang digunakan.

Contoh: C.5(C)

3. Network yang digunakan *

Tuliskan network yang digunakan

Contoh: eth1 E. 15(Gi18)

4. Alokasi IP yang digunakan *

Tuliskan IP yang digunakan untuk server tersebut (DMZ, Colo, dll)

Contoh: 202.46.129.1

5. Pengelola Server *

Tuliskan pihak pengelola dari server yang berada di DPTSI.

Contoh: FTSP

6. Keterangan

Tuliskan keterangan tambahan yang mendukung dilakukannya pendataan server.

Contoh: Athena Windows update dan antivirus

Gambar 6. 42 Formulir *online* Data Inventaris Server (2)

FORMULIR DATA INVENTARIS SERVER				
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI			FORMULIR DATA INVENTARIS SERVER (FRM-LTISI-005)	
			Hari/Tanggal Pendataan	(e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Power Supply	Network yang Digunakan	Alokasi IP yang Digunakan	Pengelola Server	Keterangan
(e.g: C.5(C))	(e.g: eth1 E. 15(Gi18))	(e.g: 202.46.129.1)	(e.g: FTSP)	(e.g: Athena Windows update dan antivirus)
Pelapor			Mengetahui / Disetujui Oleh	
(.....)			(.....)	

Gambar 6. 43 Formulir *offline* Data Inventaris Server

6.3.4. SOP Pengelolaan Website

Prosedur pengelolaan *website* merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi penanggung jawab teknis dari masing-masing unit kerja atau organisasi dalam melakukan aktivitas pengelolaan *website* yang dimiliki masing-masing.

1. Definisi

Pengelolaan *website* adalah aktivitas yang terkait dalam mendesain dan mengembangkan *website*, manajemen *password* yang dimiliki, melakukan kontrol keamanan, dan *backup* terhadap *website* yang dikelola oleh masing-masing unit kerja atau organisasi. Dalam mendesain dan mengembangkan *website* harus memperhatikan beberapa hal, terutama kebutuhan-kebutuhan yang menjadi alasan dalam mengambil layanan *domain*, *web hosting*, VPS, dan *colocation server*.

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pengelolaan *website* adalah untuk memberikan gambaran secara umum terkait arahan kerja yang teratur dalam melakukan proses pengelolaan *website* yang dimiliki, mulai dari mendesain dan mengembangkan *website* yang dimiliki, manajemen *password*, melakukan kontrol keamanan, dan *backup* terhadap *website* yang dilakukan oleh penanggung jawab teknis dari unit kerja atau organisasi masing-

masing. Prosedur pengelolaan *website* secara umum ini dapat pula digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan alur migrasi yang mungkin tidak tercantum dalam prosedur, yang disesuaikan dengan kebutuhan.

3. Panduan Mengenai *Log On*

Berikut ini adalah peraturan-peraturan yang wajib diikuti ketika ingin mengembangkan atau membuat sebuah *log on* ke dalam *hosting* yang dikelola, antara lain:

1. Tidak menampilkan sistem atau aplikasi pengguna sampai proses *log on* telah berhasil dilakukan.
2. Menampilkan pemberitahuan secara umum yang berisi mengenai peringatan bahwa layanan hanya bisa diakses oleh pengguna yang berwenang saja.
3. Tidak akan memberikan pesan bantuan yang akan membantu pengguna yang tidak sah selama prosedur *log-on* berlangsung.
4. Melakukan validasi informasi *log-on* hanya pada semua input data telah selesai dilakukan. Namun apabila kondisi kesalahan terjadi, maka sistem tidak harus menunjukkan bagian mana data yang benar atau tidak benar.
5. Melindungi dari upaya aktivitas *brute force log on*.
6. Harus ada perbedaan antara *log on* yang gagal dan sukses.
7. Menambah proteksi keamanan apabila potensi untuk terjadinya usaha atau pelanggaran terhadap *log on* yang telah sukses dilakukan.
8. Menampilkan informasi-informasi berikut ini ketika telah berhasil *log on* dengan sukses, antara lain:
 - a. Tanggal dan waktu dari riwayat *log on* yang berhasil dilakukan sebelumnya.
 - b. Rincian dari setiap *log on* yang berhasil dilakukan sejak *log on* yang terakhir yang berhasil dilakukan.
9. Tidak menampilkan *password* yang dimasukkan.
10. Tidak mengirimkan *password* dalam bentuk teks melalui jaringan.

11. Mengakhiri sesi aktif setelah perioder tertentu tidak aktif, terutama di lokasi yang memiliki risiko tinggi, seperti di area public atau eksternal di luar manajemen keamanan dari organisasi atau pada perangkat *mobile*.
12. Membatasi percobaan *log on* yang gagal dilakukan sebagai keamanan tambahan.

4. Panduan Mengenai Manajemen *Password*

Baik Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi maupun penanggung jawab dari masing-masing unit kerja atau organisasi harus memastikan *password* yang digunakan adalah berkualitas. Berikut ini adalah panduan yang wajib diikuti dalam mengelola *password* yang dimiliki, antara lain:

1. Menerapkan penggunaan *username* dan *password* individu untuk menjaga akuntabilitas dari pengguna.
2. Memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengubah *password* mereka sendiri dan termasuk prosedur konfirmasi untuk kemungkinan kesalahan input.
3. Menggunakan pilihan *password* yang berkualitas.
4. Memaksa pengguna untuk mengubah *password* yang dimiliki pada saat *log on* pertama kali (*password default* awal).
5. Mengubah *password* secara berkala.
6. Mengingat *password-password* yang telah digunakan sebelumnya dan mencegah penggunaan kembali *password-password* tersebut.
7. Tidak menampilkan *password* ketika pada saat *log on*.
8. Penyimpanan *password* dilakukan secara terpisah dari aplikasi.

5. Panduan Mengenai Menjaga dari *Malware*

Berikut ini adalah panduan yang wajib diikuti ketika ingin menjaga layanan yang dikelola dari *malware*, antara lain:

1. Menetapkan kebijakan formal yang melarang penggunaan perangkat lunak yang tidak sah.
2. Menetapkan kontrol untuk mencegah dan mendeteksi penggunaan perangkat lunak yang tidak sah.

3. Menerapkan kontrol yang mencegah atau mendeteksi penggunaan situs yang diketahui dan diduga berbahaya.
4. Menetapkan kebijakan formal untuk melindungi dari adanya risiko terkait dengan eksploitasi *file* dan perangkat lunak, baik dari jaringan eksternal maupun dari media apapun, untuk menunjukkan tindakan perlindungan apa yang harus diambil.
5. Mengurangi kerentanan yang dapat dimanfaatkan oleh *malware*.
6. Melakukan tinjauan secara berkala baik dari *software* yang digunakan hingga isi data yang digunakan.
7. Terdapat pendeteksian *malware* untuk setiap instalasi dan pembaruan rutin yang digunakan. Hal ini digunakan sebagai tindakan pencegahan.
8. Melakukan *scanning* secara berkala. Adapun *scanning* yang dilakukan harus mencakup beberapa di bawah ini, antara lain:
 - a. Memindai setiap *file* yang diterima dari jaringan luar atau melalui bentuk media penyimpanan eksternal dari adanya *malware*.
 - b. Memindai lampiran surat elektronik dan mengunduh *malware* sebelum digunakan. *Scan* ini harus dilakukan di tempat yang berbeda.
 - c. Halaman *website* yang dikembangkan juga harus bisa memindai mengenai *malware* yang dimiliki.
9. Mendefinisikan mengenai prosedur dan tanggung jawab untuk menangani perlindungan *malware* pada sistem, pelatihan penggunaannya, pelaporan, dan pemulihan dari serangan *malware*.
10. Menyiapkan rencana keberlangsungan bisnis yang tepat untuk pulih dari serangan *malware*, termasuk semua data, *software* cadangan, dan pengaturan pemulihan yang diperlukan.
11. Menerapkan prosedur untuk mengumpulkan informasi secara baru sebagai cara untuk mendapatkan informasi tentang *malware* baru.

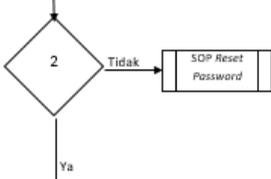
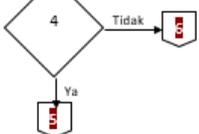
12. Menerapkan prosedur untuk melakukan verifikasi informasi yang berkaitan *malware*.
13. Memastikan bahwa sumber-sumber yang digunakan adalah berkualitas.
14. Mengisolasi lingkungan di mana terdapat dampak bencana yang dapat terjadi.

6. Deskripsi dan Informasi SOP

PENGELOLAAN WEBSITE		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTSI-004
	Nama SOP	SOP Pengelolaan Website
	Tanggal Pembuatan	4/1/2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<u>(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom.)</u> Direktur DPTSI ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pengelolaan Website merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada unit kerja atau organisasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pengelolaan website yang dimiliki.	Daftar Pelaksana: - Pelanggan/Unit Kualifikasi Pelaksana - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dibidang desain dan pengembangan website, melakukan kontrol keamanan, manajemen <i>password</i> , dan <i>backup database</i> .	
KETERKAITAN		
Kebijakan Desain dan Pengembangan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> . <i>SOP Reset Password</i>		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<i>Best Practice</i> dari Perguruan Tinggi lainnya	- <i>Personal Computer/laptop</i> - Jaringan internet - <i>Software</i> pembuatan website - Dokumen ISO 27002:2013 - Kebijakan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> - Formulir <i>Online Laporan Perubahan Password</i> (FRM-LTSI-006) - Formulir <i>Online Laporan Kontrol Keamanan</i> (FRM-LTSI-007) - <i>Compact Disk</i> (CD) dan labelnya - Formulir <i>Backup Database</i> (FRM-LTSI-008)	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka layanan terancam dicabut karena tidak mengikuti peraturan yang ada. Selain	- Mendata detail kebutuhan pengembangan website yang dikelola. - Mencatat jadwal perubahan <i>password</i> .	
itu, terjadi rkerawanan website dapat dimasuki oleh pihak yang tidak berwenang.	- Mencatat jadwal pengecekan <i>malware</i> . - Mencatat detail informasi aktivitas <i>Backup Database</i> dan yang dilakukan.	

Gambar 6. 44 Deskripsi dan informasi Prosedur Pengelolaan *Website*

7. Alur Prosedur

ALUR TAHAPAN PENGELOLAAN WEBSITE			
AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
AWAL PENGELOLAAN WEBSITE			
1.	Membuka alamat <i>domain</i> atau IP yang digunakan untuk memasuki portal layanan.		10 menit
2.	Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> . Apakah ingat <i>username</i> dan <i>password</i> ? - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 3. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke SOP <i>Reset Password</i> .		5 menit
3.	Masuk ke dalam portal untuk melakukan desain dan mengembangkan layanan yang dimiliki.		5 menit
4.	Memastikan pengguna pertama kali masuk ke dalam portal atau tidak - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 5. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6.		2 menit

Gambar 6. 45 Alur Prosedur Pengelolaan Website (1)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan <i>Website</i>	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
5. Melakukan <i>reset password</i> .			15 menit
6. Memastikan aktivitas yang ingin dilakukan. - Jika ingin melakukan desain, mengisi konten, dan mengembangkan <i>website</i> yang dimiliki, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 8. - Jika ingin melakukan perubahan <i>password</i> yang dimiliki, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 18. - Jika bukan keduanya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 7.			1 menit

Gambar 6. 46 Alur Prosedur Pengelolaan *Website* (2)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
7. Memastikan aktivitas yang ingin dilakukan (lanjutan) - Jika ingin melakukan kontrol keamanan, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 24. - Jika ingin melakukan backup database, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 30. - Jika ingin menutup aktivitas yang dilakukan, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no 45.	<pre> graph TD Start7[7] --> Dec7{7} Dec7 -- kontrol keamanan --> Node24[24] Dec7 -- backup --> Node30[30] Dec7 -- menutup aktivitas --> Node45[45] </pre>		1 menit
DESAIN, MENGISI, DAN MENGEMBANGKAN WEBSITE			
8. Mengembangkan website yang dimiliki. Apakah file membuat sendiri? - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 9. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 13.	<pre> graph TD Start8[8] --> Dec8{8} Dec8 -- Tidak --> Node13[13] Dec8 -- Ya --> Node9[9] </pre>		1 menit
9. Membuat file untuk website yang dikembangkan.	<pre> graph TD Start9[9] --> Node9[9] Node9 --> Node10[10] </pre>		3 jam

Gambar 6. 47 Alur Prosedur Pengelolaan Website (3)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
10. Mengunggah file ke FTP.			1 jam
11. Mencoba untuk mengakses website yang telah didesain sebelumnya. Apakah sesuai? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 12. - Jika tidak, maka dapat kembali ke aktivitas no. 9.			5 menit
12. Memastikan ingin mengunggah file lainnya. - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 10. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6.			1 menit

Gambar 6. 48 Alur Prosedur Pengelolaan Website (4)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan <i>Website</i>	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
13. Memastikan sudah menginstall CMS di <i>hosting</i> yang dimiliki. Apakah sudah terinstall CMS? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 15. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 14.			1 menit
14. Menginstall CMS di <i>hosting</i> yang dimiliki.			2 jam
15. Mendesain dan mengisi konten di <i>website</i> yang dikelola.			3 jam
16. Mencoba untuk mengakses <i>website</i> yang telah didesain sebelumnya. - Jika sesuai, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 17. - Jika tidak sesuai, maka dapat kembali ke aktivitas no. 15.			5 menit

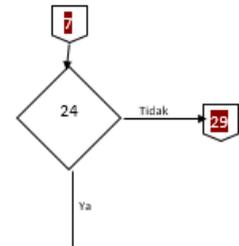
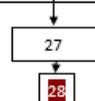
Gambar 6. 49 Alur Prosedur Pengelolaan *Website* (5)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
<p>17. Memastikan ingin mendesain dan mengisi konten website kembali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 15. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6. 			1 menit
UBAH PASSWORD			
<p>18. Memastikan sudah memiliki jadwal untuk melakukan perubahan password yang digunakan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika sudah, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 19. - Jika belum, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 23. 			1 menit
<p>19. Memastikan ingin mengubah password yang dimiliki.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 20. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6. 			1 menit

Gambar 6. 50 Alur Prosedur Pengelolaan Website (6)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan <i>Website</i>	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
20. Mengubah <i>password</i> yang dimiliki.		Mengakses portal yang digunakan untuk mengubah <i>password</i> yang dimiliki	15 menit
21. Mengisi laporan perubahan <i>password</i>		Mengakses formulir <i>online</i> Laporan Perubahan <i>Password</i> (FRM-LTSI-006)	15 menit
22. Memastikan ingin melakukan hal yang lainnya. - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 45.			1 menit
23. Membuat jadwal untuk melakukan perubahan <i>password</i> yang digunakan.			15 menit

Gambar 6. 51 Alur Prosedur Pengelolaan *Website* (7)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
KONTROL KEAMANAN			
24. Memastikan sudah memiliki jadwal untuk melakukan pengecekan <i>malware</i> pada <i>website</i> yang dikelola. Apakah sudah mempunyai? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 25. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 29.	 <pre> graph TD Start7{{7}} --> D24{24} D24 -- Ya --> S25[25] D24 -- Tidak --> Stop25{{25}} </pre>		1 menit
25. Memastikan ingin melakukan pengecekan <i>malware</i> - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 26. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6.	 <pre> graph TD Start29{{29}} --> D25{25} D25 -- Ya --> S26[26] D25 -- Tidak --> Stop6{{6}} </pre>		1 menit
26. Melakukan pengecekan <i>malware</i> .	 <pre> graph TD S26[26] </pre>		2 jam
27. Menulis laporan kontrol keamanan.	 <pre> graph TD S27[27] --> Stop28{{28}} </pre>		Mengakses formulir <i>online</i> Laporan Kontrol Keamanan (FRM-LTSl-007)

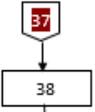
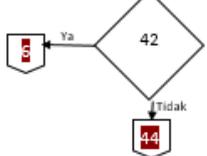
Gambar 6. 52 Alur Prosedur Pengelolaan Website (8)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website		Pelaksana		Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit		Syarat	Waktu
28.	Memastikan ingin melakukan hal yang lainnya. - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 45.				1 jam
29.	Membuat jadwal untuk melakukan pengecekan <i>malware</i> .				15 menit
BACKUP DATABASE					
30.	Memastikan sudah memiliki jadwal untuk melakukan <i>backup database</i> pada <i>website</i> yang dikelola. Apakah sudah memiliki jadwal? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 31. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 43.				1 menit

Gambar 6. 53 Alur Prosedur Pengelolaan Website (9)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana	Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	Syarat	Waktu
31. Memastikan ingin melakukan backup database - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 32. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6.			1 menit
32. Melakukan identifikasi database yang direncanakan untuk di-backup.			15 menit
33. Melakukan identifikasi kebutuhan backup.			20 menit
34. Mempersiapkan kebutuhan backup.			30 menit
35. Melakukan akses ke server yang akan dilakukan backup.		Mempunyai hak akses ke server	30 menit
36. Melakukan backup dari server.			2 jam
37. Melakukan backup statis ke dalam media Compact Disk (CD).		Backup database ada pada server di-burn ke dalam CD untuk disimpan.	1 jam

Gambar 6. 54 Alur Prosedur Pengelolaan Website (10)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana		Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit		Syarat	Waktu
38. Memberikan kode dan label pada Compact Disk (CD) yang berisi data hasil backup.			Kode label CD harus sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh unit kerja masing-masing.	15 menit
39. Mencatat aktivitas backup yang telah dilakukan.			Mengisi formulir online Backup Database (FRM-LTISI-008)	15 menit
40. Melakukan penyimpanan CD hasil backup dan dokumentasi backup.			Tempat penyimpanan CD hasil backup dan dokumentasi backup ditentukan oleh unit kerja masing-masing.	15 menit
41. Mengakhiri akses ke server database.				5 menit
42. Memastikan ingin melakukan hal yang lainnya. - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 44.				1 menit

Gambar 6. 55 Alur Prosedur Pengelolaan Website (10)

AKTIVITAS PROSEDUR Pengelolaan Website	Pelaksana Pelanggan/Unit	Mutu Baku	
		Syarat	Waktu
43. Membuat jadwal untuk melakukan <i>backup database</i> .			15 menit
44. <i>Logout</i> dari sistem.			15 menit
45. Menutup/mengakhiri pengelolaan website.		Status pengelolaan website dalam keadaan 'Closed'.	1 menit

Gambar 6. 56 Alur Prosedur Pengelolaan Website (11)

8. Formulir FRM-LTSI-006



[FRM-LTSI-006] Formulir Laporan Perubahan Password

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

* Required

1. Tanggal perubahan password *
Tuliskan tanggal dilakukannya perubahan password

2. Nama Penanggung Jawab *
*Tuliskan nama yang melakukan perubahan password layanan yang digunakan.
Contoh: Sri Wahyuni*

3. Jabatan *
*Tuliskan jabatan dari pihak yang melakukan perubahan password
Contoh: pranata komputer*

4. Alamat Email ITS *
*Tuliskan alamat email ITS yang digunakan oleh penanggung jawab yang melakukan perubahan password
Contoh: sriwahyuni@its.ac.id*

5. No HP *
*Tuliskan no hp yang digunakan oleh penanggung jawab yang melakukan perubahan password
Contoh: 081xxxxxxxx*

6. Telah melakukan password untuk domain *
*Tuliskan nama domain yang dilakukan perubahan password oleh penanggung jawab
Contoh: si.its.ac.id*

Gambar 6. 57 Formulir online Laporan Perubahan Password (1)

7. Laporan perubahan *

Tuliskan detail perubahan yang telah dilakukan. Hal ini dapat berupa informasi yang mendukung penjelasan aktivitas perubahan password tersebut.

Contoh: Perubahan ini dilakukan ... dst

Submit

Gambar 6. 58 Formulir *online* Laporan Perubahan Password (2)

FORMULIR LAPORAN PERUBAHAN PASSWORD	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR LAPORAN PERUBAHAN PASSWORD (FRM-LTSI-006)
	Hari/Tanggal Pencatatan (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Tanggal Perubahan Password : (e.g: Senin, 09-Jan-2017)	
Nama Penanggung Jawab : (e.g: Sri Wahyuni)	
Jabatan : (e.g: Pranata Komputer)	
Email ITS : (e.g: sriwahyuni@its.ac.id)	
No. Telp/HP : (e.g: 081xxxxxxxx)	
Telah Melakukan Perubahan Password Untuk Domain : (e.g: si.its.ac.id)	
Laporan Perubahan : (e.g: Perubahan ini dilakukan dst)	
Pelapor, (.....)	Mengetahui/Disetujui Oleh, (.....)

Gambar 6. 59 Formulir *offline* Laporan Perubahan Password

FRM-LTISI-007

[FRM-LTISI-007]
Formulir Laporan Kontrol Keamanan

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

* Required

1. Tanggal dilakukan kontrol keamanan *
Tuliskan tanggal dilakukannya kontrol keamanan
Contoh: 04/01/2017

 **2. Nama Pelaku ***

Tuliskan nama penanggung jawab yang melakukan kontrol keamanan terhadap layanan yang dikelola
Nama: Musaroh

3. Jabatan *

Tuliskan jabatan dari penanggung jawab yang melakukan kontrol keamanan
Contoh: pranata komputer

4. Email ITS *

Tuliskan email ITS yang digunakan oleh penanggung jawab yang telah melakukan perubahan password
Contoh: musaroh@its.ac.id

Gambar 6. 60 Formulir *online* Laporan Kontrol Keamanan (1)

5. No. HP *

Tuliskan no hp yang digunakan oleh penanggung jawab yang telah melakukan kontrol keamanan
Contoh: 081xxxxxxx

6. Telah melakukan kontrol keamanan pada *

Tuliskan objek yang telah dilakukan kontrol keamanan
Contoh: website Jurusan Sistem Informasi

7. Kontrol keamanan yang dilakukan *

Tuliskan kontrol keamanan yang telah dilakukan oleh penanggung jawab yang melakukan perubahan password
Contoh: pengecekan password

8. Laporan mengenai kontrol keamanan yang telah dilakukan *

Tuliskan penjelasan mengenai kontrol keamanan yang telah dilakukan penanggung jawab yang telah melakukan kontrol keamanan
Contoh: Kontrol keamanan ini dilakukan dst

Gambar 6. 61 Formulir *online* Laporan Kontrol Keamanan (2)

FORMULIR LAPORAN KONTROL KEAMANAN	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR LAPORAN KONTROL KEAMANAN (FRM-LTSI-007)
	Hari/Tanggal Pencatatan (e.g. Senin, 09-Jan-2017)
Tanggal Dilakukan Kontrol Keamanan : (e.g. Senin, 09-Jan-2017)	
Nama Penanggung Jawab : (e.g. Sri Wahyuni)	
Jabatan : (e.g. Pranata Komputer)	
Email ITS : (e.g. sriwahyuni@its.ac.id)	
No. Telp/HP : (e.g. 081xxxxxxx)	
Telah Melakukan Kontrol Keamanan Pada : (e.g. website Jurusan Sistem Informasi)	
Kontrol Keamanan yang Dilakukan : (e.g. Pengecekan password)	
Laporan Mengenai Kontrol Keamanan yang Telah Dilakukan : (e.g. Kontrol keamanan ini dilakukan dst)	
Pelapor, (.....)	Mengetahui/Disetujui Oleh, (.....)

Gambar 6. 62 Formulir *offline* Laporan Kontrol Keamanan

FRM-LTSI-008



[FRM-LTSI-008]

Formulir Laporan Backup Database

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan sebagai laporan aktivitas backup database yang dikelola oleh pengguna.

* Required

1. Tanggal Pelaksanaan Backup *
 Tuliskan tanggal pelaksanaan backup dilakukan
 Contoh: 04/01/2017

M/d/yyyy 📅

Gambar 6. 63 Formulir *online* Laporan Backup (1)

2. Waktu Mulai Backup *

Tuliskan waktu mulai backup dilakukan
Contoh: 08.00

3. Waktu Selesai Backup *

Tuliskan waktu selesai backup dilakukan
Contoh: 09.00

4. Nama PIC *

Tuliskan nama pelaksana backup dilakukan
Contoh: Siti

5. Nama database yang dibackup *

Tuliskan nama database yang dilakukan backup
Contoh: database website SI

6. Jadwal pelaksanaan backup *

Tuliskan jadwal pelaksanaan backup yang dilakukan berdasarkan periode yang ditentukan
Contoh: Setiap Hari Rabu jam 08.00

7. Tipe backup *

Pilihlah tipe backup yang dilakukan

- full backup
- partial backup
- incremental backup

8. Media Penyimpanan backup *

Tuliskan media penyimpanan backup yang digunakan
Contoh: CD

Gambar 6. 64 Formulir online Laporan Backup (2)

9. Metode transfer backup *

Tuliskan metode transfer backup yang dilakukan

Contoh: metode transfer backup menggunakan jaringan

10. Hambatan/Kendala *

Tuliskan hambatan-hambatan/kendala-kendala yang muncul pada saat pelaksanaan backup

Contoh: jaringan terputus

11. Nomor dan lokasi penyimpanan hasil backup *

Tuliskan nomor dan lokasi penyimpanan hasil backup yang telah dilakukan

Contoh: B11-Rak A

12. Catatan/evaluasi

Tuliskan catatan/evaluasi yang perlu pada saat pelaksanaan backup (apabila ada)

Contoh: Perlu dilakukannya test jaringan terlebih dahulu sebelum dilakukannya backup, dll

Gambar 6. 65 Formulir *online* Laporan Backup (3)

FORMULIR LAPORAN <i>BACKUP</i> DATABASE	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR LAPORAN <i>BACKUP</i> DATABASE (FRM-LTSI-008)
	Hari/Tanggal Pencatatan : (e.g. Senin, 09-Jan-2017)
Tanggal Pelaksanaan <i>Backup</i> : (e.g. Rabu, 04-Jan-2017)	
Waktu Mulai <i>Backup</i> : (e.g. 08.00)	
Waktu Selesai <i>Backup</i> : (e.g. 09.00)	
Nama Penanggung Jawab : (e.g. Sri Wahyuni)	
Nama Database yang di <i>backup</i> : (e.g. database website SI)	
Jadwal Pelaksanaan <i>Backup</i> : (e.g. Setiap Hari Rabu jam 08.00)	
Tipe <i>Backup</i> : <input type="radio"/> Full <i>Backup</i> <input type="radio"/> Partial <i>Backup</i> <input type="radio"/> Incremental <i>Backup</i>	
Media Penyimpanan <i>Backup</i> : (e.g. CD)	
Metode Transfer <i>Backup</i> : (e.g. Menggunakan jaringan)	
Nomor dan Lokasi Penyimpanan Hasil <i>Backup</i> : (e.g. B11-Rak A)	
Hambatan/Kendala : (e.g. Jaringan Terputus)	
Catatan/Evaluasi : (e.g. Perlu dilakukan tes jaringan terlebih dahulu sebelum dilakukan <i>backup</i> , dst)	
Pelapor, (.....)	Mengetahui/Ditetujui Oleh, (.....)

Gambar 6. 66 Formulir *offline* Laporan *Backup*

6.3.5. SOP *Reset Password* CPANEL

Prosedur *Reset Password* CPANEL merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi SDM dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dalam melakukan aktivitas mengatur ulang (*mereset*) *password* CPANEL. Aktivitas di dalam prosedur ini baru akan dilakukan ketika ada permintaan pengaturan ulang *password website* dari *contact person*.

1. Definisi

Reset Password adalah aktivitas yang terkait dalam pengaturan ulang *password* yang digunakan oleh masing-masing unit kerja atau organisasi yang dilakukan oleh SDM dari Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.

2. Tujuan Utama

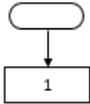
Tujuan utama dari prosedur *reset password* adalah untuk memberikan gambaran secara umum terkait arahan kerja yang teratur dalam melakukan proses pengaturan ulang *password* yang dimiliki oleh *contact person* dari unit kerja atau organisasi masing-masing yang dilakukan oleh SDM dari Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Prosedur *reset password* secara umum ini dapat pula digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan alur mengatur ulang yang mungkin tidak tercantum dalam prosedur, yang disesuaikan dengan kebutuhan.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

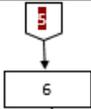
RESET PASSWORD CPANEL		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTISI-005
	Nama SOP	SOP <i>Reset Password</i> CPanel
	Tanggal Pembuatan	31/12/2016
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<u>(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom)</u> Direktur DPTSI ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP <i>Reset Password</i> CPanel merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pengaturan ulang <i>password</i> yang dimiliki oleh unit kerja atau organisasi.	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - Pelanggan dari Unit Kerja - PIC (<i>Person-In-Charge</i>) / Penanggung Jawab - Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dibidang <i>reset password</i> layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>colocation server</i>. 	
KETERKAITAN		
-		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<i>Best Practice</i> dari Perguruan Tinggi lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Media: <i>e-ticket</i> dan <i>email</i> ITS - Formulir <i>Online</i> Permohonan <i>Reset Password</i> CPanel (FRM-LTISI-009) - Formulir <i>Online</i> Riwayat Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTISI-010) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka pelanggan dari unit kerja tidak dapat mengakses layanan yang dimilikinya dan tidak terdokumentasikan dengan baik.	<ul style="list-style-type: none"> - Mendata layanan dan unit yang ingin melakukan <i>reset password</i>. - Mendata aktivitas riwayat layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>colocation server</i>. 	

Gambar 6. 67 Deskripsi dan informasi Prosedur *Reset Password* CPanel

4. Alur Prosedur

ALUR TAHAPAN RESET PASSWORD CPANEL					
AKTIVITAS PROSEDUR <i>Reset Password CPanel</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
1. Mengisi formulir <i>Online Permohonan Reset Password (FRM-LTSI-009)</i>				Data yang dimasukkan adalah data penanggaung jawab teknis dan <i>domain</i> yang ingin dilakukan <i>reset password</i>	15 menit
2. Mengirimkan formulir permohonan <i>reset password (FRM-LTSI-009)</i>					5 menit
3. Membuka permohonan <i>reset password</i> pada tanggapan formulir <i>online Permohonan Reset Password (FRM-LTSI-009)</i>					5 menit
4. Mencatat permohonan <i>reset password</i> yang dilakukan pada formulir <i>online Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (FRM-LTSI-010)</i>				Mengakses formulir <i>online Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (FRM-LTSI-010)</i>	15 menit
5. Membuat pesan di <i>e-ticket</i> mengenai permohonan <i>reset password</i>				Pesan diketik di <i>e-ticket</i> dan berisi nama <i>domain</i> yang ingin dilakukan <i>reset password</i>	10 menit
					

Gambar 6. 68 Alur Prosedur *Reset Password CPanel* (1)

AKTIVITAS PROSEDUR <i>Reset Password CPanel</i>	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
6. Mengirimkan pesan tersebut ke Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi				Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
7. Menerima informasi untuk melakukan <i>reset password</i> .				Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
8. Melakukan <i>reset password</i> sesuai unit kerja atau organisasi terkait.					2 hari
9. Membuat pesan kepada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi bagian <i>domain</i> bahwa <i>reset password</i> telah selesai dan mengirimkannya				Melalui <i>e-ticket</i> dan pesan harus dicantumkan adalah nama <i>domain</i> yang telah dilakukan <i>reset password</i> , <i>password default</i> , dan status bahwa telah selesai dilakukan <i>reset password</i>	15 menit
10. Membuka informasi bahwa <i>reset password</i> telah selesai dilakukan.				Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
11. Membuat pesan kepada <i>contact person</i> bahwa <i>reset password</i> telah selesai dilakukan dan mengirimkannya				Melalui <i>email</i> ITS dan pesan berisi mengenai status bahwa telah dilakukan <i>reset password</i> dan <i>password default</i> .	15 menit

Gambar 6. 69 Alur Prosedur *Reset Password CPanel* (2)

AKTIVITAS PROSEDUR <i>Reset Password CPanel</i>		Pelaksana			Mutu Baku	
		Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
12.	Membuka pesan bahwa <i>reset password</i> telah dilakukan.			Melalui <i>email</i> ITS	5 menit	
13.	Memperbarui formulir <i>online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (FRM-LTISI-010)			Dilakukan pada formulir <i>online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (FRM-LTISI-010)	15 menit	
14.	Menutup/mengakhiri <i>reset password</i> layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> .			Status <i>reset password</i> layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> dalam keadaan ' <i>Closed</i> '	1 menit	

Gambar 6. 70 Alur Prosedur *Reset Password CPanel* (3)

5. Formulir FRM-LTTSI-009



[FRM-LTTSI-009] Formulir Permohonan Reset Password Website

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan bagi pengguna dari unit kerja/organisasi yang ingin melakukan reset password website.

* Required

1. Nama Pemohon/Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan nama pemohon/penanggung jawab teknis dari unit kerja/organisasi terkait
Contoh: Nanok

2. Email ITS Pemohon/Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan email ITS yang digunakan pemohon/penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi
Contoh: nanok@its.ac.id

3. No. HP Pemohon/Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan No HP yang digunakan oleh pemohon/penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi
Contoh: 081xxxxxxx

4. Lembaga/Unit Kerja/Organisasi Pemohon/Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan lembaga/unit kerja/organisasi pemohon/penanggung jawab teknis
Contoh: Jurusan Sistem Informatika

5. Jenis Domain yang Ingin Dilakukan Reset Password *

Pilihlah domain yang akan dilakukan reset password akun websitenya
Contoh: fakultas

Gambar 6. 71 Formulir online Permohonan Reset Password CPANEL (1)

6. Nama Domain yang Ingin Dilakukan Reset Password *

Tuliskan nama domain yang ingin dilakukan reset passwordnya

Contoh: si.its.ac.id

Gambar 6. 72 Formulir *online* Permohonan *Reset Password* CPANEL (2)

FORMULIR PERMOHONAN RESET PASSWORD CPANEL	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR PERMOHONAN RESET PASSWORD CPANEL (FRM-LTSI-009)
	Hari/Tanggal Permohonan (e.g. Senin, 09-Jan-2017)
Nama Pemohon/Penganggung Jawab Teknis : (e.g. Sri Wahyuni)	
Email ITS : (e.g. sriwahyuni@its.ac.id)	
No. Telp/HP : (e.g. 081xxxxxxxxx)	
Lembaga/Unit Kerja/Organisasi Pemohon/Penganggung Jawab Teknis : (e.g. Jurusan Sistem Informasi)	
Jenis <i>Domain</i> yang Ingin Dilakukan <i>Reset Password</i> : <input type="radio"/> Jurusan <input type="radio"/> Hima jurusan <input type="radio"/> Fakultas <input type="radio"/> Hima fakultas <input type="radio"/> Kegiatan jurusan <input type="radio"/> Lab jurusan <input type="radio"/> Kegiatan fakultas <input type="radio"/> LMB/UKM <input type="radio"/> Kegiatan ITS	
Nama <i>Domain</i> yang Ingin Dilakukan <i>Reset Password</i> : (e.g. si.its.ac.id)	
Disetujui Oleh, (.....)	Pelapor, (.....)

Gambar 6. 73 Formulir *offline* Permohonan *Reset Password* CPANEL

FRM-LTTSI-010

[FRM-LTTSI-010]

Formulir Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir digunakan oleh Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi untuk memasukkan data aktivitas layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server.

* Required

1. Nama Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan nama penanggung jawab teknis dari unit kerja/organisasi terkait

Contoh: Nanak

2. Nama Unit Kerja/Lembaga/Instansi *

Tuliskan nama unit kerja/lembaga/instansi yang melakukan aktivitas terkait layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server

Contoh: Jurusan Sistem Informasi

3. Tanggal pengajuan *

Tuliskan tanggal pengajuan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server

Contoh: 04/01/2017



Gambar 6. 74 Formulir *online* Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (1)

4. Kapasitas *
Tuliskan kapasitas yang diminta oleh unit kerja/organisasi terkait
Contoh: 500MB

5. No. Surat *
Tuliskan no surat permohonan yang dilakukan oleh unit kerja/organisasi terkait
Contoh: 01/LAY/1/2017

6. Tanggal ACC *
Tuliskan tanggal disetujuinya aktivitas terkait
Contoh: 02/01/2017

7. Tanggal pembuatan *
Tuliskan tanggal pembuatan/tanggal mulai pada saat aktivitas tersebut dibuat oleh pihak DPTSI
Contoh: 04/01/2017

8. Tanggal konfirmasi *
Tuliskan tanggal konfirmasi ke penanggung jawab dari masing-masing unit kerja/organisasi terkait.
Contoh: 05/01/2017

9. Proses Pengerjaan *
Tuliskan mengenai proses pengerjaan yang diketahui
Contoh: Inventaris

10. IP Domain *
Tuliskan IP domain yang digunakan oleh pengguna dari unit kerja atau organisasi
Contoh: 202.192.76.1

Gambar 6. 75 Formulir online Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (2)

11. Keterangan *

Masukkan keterangan tambahan yang tidak terdapat pernyataan sebelumnya
Contohnya: server dst

Submit

Gambar 6. 76 Formulir *online* Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (3)

FORMULIR RIWAYAT LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER			
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI		FORMULIR RIWAYAT LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-010)	
		Hari/Tanggal Pencatatan	(e.g: Senin, 09-Jan-2017)
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS			
Nama : (e.g: Nanok)			
Nama Organisasi / Kegiatan : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)			
Tanggal Pengajuan : (e.g: 04/01/2017)			
Kapasitas (Kuota DB) : (e.g: 150 MB)		No. Surat : (e.g: 01/LAY/I/2017)	
Tanggal ACC : (e.g: 04/01/2017)	Tanggal Pembuatan : (e.g: 04/01/2017)	Tanggal Konfirmasi : (e.g: 05/01/2017)	
Proses Pengerjaan : (Menuliskan proses pengerjaan yang diketahui, e.g: Inventaris dsb)			
IP Domain : (e.g: 202.192.76.1)			
Keterangan : (Keterangan tambahan yang tidak terdapat pada pernyataan sebelumnya, e.g: Server dsb)			

Gambar 6. 77 Formulir *offline* Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server

6.3.6. SOP Pemantauan Website

Prosedur pemantauan *website* merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi Sumber daya Manusia (SDM) di dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dalam melakukan aktivitas pemantauan terhadap operasional/kinerja

dari *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* yang dilihat dari *website* yang dikembangkan oleh masing-masing unit kerja/organisasi.

1. Definisi

Pemantauan (*monitoring*) adalah proses rutin terkait pengumpulan data, pemindaian *website* dan pengukuran kemajuan atas objektif layanan yang berfokus pada pengelolaan *website* yang telah dilakukan oleh masing-masing unit kerja atau organisasi. Dalam subyek ini, pemantauan adalah aktivitas yang dilakukan oleh SDM di dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja/operasional dari *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* yang dilihat dari *website* yang dikembangkan oleh masing-masing unit kerja/organisasi serta menemukan permasalahan di dalam layanan tersebut yang berpotensi memberikan gangguan kepada pelanggan/unit yang menggunakan layanan tersebut.

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pemantauan *website* adalah untuk memberikan kejelasan alur aktivitas pemantauan yang dilakukan oleh Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi, sehingga dengan adanya aktivitas pemantauan secara rutin, dapat mengurangi *defect* yang ada di dalam layanan tersebut sebelum ditemukan oleh pelanggan/unit.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

PEMANTAUAN WEBSITE		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTISI-006
	Nama SOP	SOP Pemantauan <i>Website</i>
	Tanggal Pembuatan	4/1/2017
	Tanggal Revisi	6/1/2017
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<u>(Dr. Eng. Febrilijan Samopa, S.Kom., M.Kom)</u> Direktur DPTSI ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pemantauan <i>Website</i> merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pemantauan <i>website</i> .	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - PIC (<i>Person-In-Charge</i>) / Penanggung Jawab - <i>Service Desk</i> - Pelanggan/Unit - Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup terhadap aplikasi pemantauan layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, VPS, dan <i>colocation server</i> dan peraturan yang dimiliki oleh DPTSI. 	
KETERKAITAN		
Kebijakan Layanan <i>Domain</i> , <i>Web Hosting</i> , VPS, dan <i>Colocation Server</i>		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<i>Best practice</i> dari Perguruan Tinggi Lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Media: <i>e-ticket</i> dan <i>email</i> ITS - Dokumen Kebijakan Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, VPS, dan <i>Colocation Server</i> - Formulir <i>Online Berita Acara Pemantauan Website</i> (FRM-LTISI-011) - Aplikasi pemantau layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, VPS, dan <i>colocation server</i> 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan pada <i>website</i> yang terbengkalai. Selain itu, untuk memitigasi adanya insiden yang	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat detail informasi insiden yang terjadi. - Mencatat detail informasi riwayat aktivitas layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, VPS, dan <i>colocation server</i>. 	
terjadi diketahui oleh pihak eksternal DPTSI.		

Gambar 6. 78 Deskripsi dan informasi Prosedur Pemantauan *Website*

4. Alur Prosedur

ALUR TAHAPAN PEMANTAUAN WEBSITE						
AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website	Pelaksana				Mutu Baku	
	PIC	Service Desk	Pelanggan/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
1	Membuat perencanaan pemantauan.				Pencatatan dilakukan di <i>notes</i>	30 menit
2	Menentukan jadwal dilakukan pemantauan.					15 menit
3	Menentukan pemantauan menggunakan aplikasi atau tidak. - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 4. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 8					1 menit
4	Memastikan telah menginstall aplikasi pemantauan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> . Apakah sudah menginstall aplikasi? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 6 - Jika tidak, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 5					1 menit

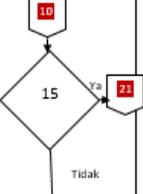
Gambar 6. 79 Alur Prosedur Pemantauan Website (1)

AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website	Pelaksana				Mutu Baku	
	PIC	Service Desk	Pelanggan/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
5. Menginstall aplikasi pemantauan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> .						15 menit
6. Membuka aplikasi pemantauan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> .						15 menit
7. Mengecek <i>domain</i> yang dituju. Apakah terjadi insiden? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke SOP Pencatatan Event - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 26.					Menggunakan aplikasi	1 jam
8. Merencanakan jumlah pengecekan layanan yang akan dilakukan.						5 menit

Gambar 6. 80 Alur Prosedur Pemantauan Website (2)

AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website		Pelaksana			Mutu Baku		
		PIC	Service Desk	Pelanggan/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
9.	Melakukan pengecekan layanan sesuai dengan perencanaan.					Mengakses domain yang terdaftar.	2 jam
10.	Memastikan konten layanan yang dimiliki oleh pengguna. Apakah sesuai dengan ketentuan yang berlaku? - Jika ya, maka dapat lanjut ke aktivitas no. 11. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 15						1 menit
11.	Melakukan pengecekan keaktifan pengguna. - Jika aktif < 1 bulan, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 26. - Jika aktif > 1 bulan, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 12. - Jika aktif > 3 tahun, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 36.						5 menit

Gambar 6. 81 Alur Prosedur Pemantauan Website (3)

AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website	Pelaksana				Mutu Baku	
	PIC	Service Desk	Pelanggan/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
12. Membuat dan mengirimkan <i>email</i> kepada pengguna agar segera memperbarui konten yang dimiliki.					Melalui <i>email</i> ITS	15 menit
13. Membuka <i>email</i> bahwa perlu dilakukan pembaruan konten.					Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
14. Melakukan pembaruan konten.						2 hari
15. Memastikan pengguna pernah diingatkan sebelumnya. Apakah telah diingatkan ≥ 3 kali? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 21. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 16.						15 menit
16. Menulis dan mengirimkan <i>email</i> kepada pengguna bahwa telah terjadi ketidaksesuaian konten dengan ketentuan yang telah ditetapkan.					Melalui <i>email</i> ITS	15 menit

Gambar 6. 82 Alur Prosedur Pemantauan Website (4)

AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website	Pelaksana				Mutu Baku	
	PIC	Service Desk	Pelanggan/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
17. Membuka <i>email</i> yang berisi telah terjadi ketidaksesuaian konten dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	16		17		Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
18. Membenarkan konten yang dimiliki pengguna sesuai dengan ketentuan yang berlaku.			18			2 hari
19. Membuat dan mengirimkan <i>email</i> telah membenarkan konten layanan yang dimiliki.			19		Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
20. Membuka <i>email</i> bahwa pengguna telah membenarkan konten yang dimiliki.	20				Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
21. Membuat dan mengirimkan pesan kepada Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi bahwa perlu diadakannya penertiban (penghapusan) layanan.	11, 15		21		Melalui <i>e-ticket</i>	15 menit
22. Menerima informasi mengenai penertiban (penghapusan) layanan.				22	Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit

Gambar 6. 83 Alur Prosedur Pemantauan Website (5)

No.	AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website	Pelaksana			Mutu Baku		
		PIC	Service Desk	Pelanggan/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
23.	Memproses penertiban (penghapusan) layanan.						2 hari
24.	Membuat dan mengirimkan pesan telah selesai dilakukan penertiban (penghapusan) layanan.					Melalui e-ticket	15 menit
25.	Membuka informasi bahwa telah selesai dilakukan penertiban (penghapusan) layanan.					Melalui e-ticket	5 menit
26.	Melakukan pendataan terkait pengecekan konten yang dilakukan.					Mengakses formulir online Berita Acara Pemantauan Website (FRM-LTSI-011)	15 menit
27.	Menutup/mengakhiri aktivitas pemantauan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server.					Status pemantauan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server dalam keadaan 'Closed'	1 menit

Gambar 6. 84 Alur Prosedur Pemantauan Website (6)

5. Formulir FRM-LTSI-011



[FRM-LTSI-011]

Berita Acara Pengecekan Konten Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colo

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan sebagai berita acara aktivitas pelaksanaan pengecekan dan pemantauan website yang ada pada layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server.

* Required

1. Tanggal Pelaksanaan *
Tuliskan tanggal pelaksanaan pemantauan dilakukan
Contoh: 04/01/2017

2. Nama PIC *
Tuliskan nama pelaksana pemantauan website
Contoh: Zahra

3. Jabatan PIC *
Tuliskan jabatan dari pelaksana pemantauan website
Contoh: Subdit LTSI bagian domain

4. Jumlah domain yang dipantau *
Tuliskan jumlah domain yang dipantau pada saat pelaksanaan pemantauan
Contoh: 10 domain

5. Temuan *
Tuliskan temuan-temuan yang didapatkan pada saat melakukan pemantauan website
Contoh: Terdapat 1 website, yaitu fsp.its.ac.id tidak dilakukan update konten selama 2 bulan, dsb

Gambar 6. 85 Formulir online Berita Acara Pemantauan Website (1)

6. Kendala/Hambatan *

*Tuliskan kendala-kendala/hambatan-hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan pemantauan website
Contoh: Listrik mati, dsb*

7. Catatan/Evaluasi

*Tuliskan catatan/evaluasi dari keseluruhan aktivitas pemantauan website yang telah dilakukan (bila ada).
Contoh: Diperlukan genset untuk mengatasi mati lampu, dsb*

Gambar 6. 86 Formulir *online* Berita Acara Pemantauan Website (2)

FORMULIR BERITA ACARA PEMANTAUAN WEBSITE		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI</p>	<p>FORMULIR BERITA ACARA PEMANTAUAN WEBSITE (FRM-LTSl-011)</p>	
	<table border="1"> <tr> <td>Hari/Tanggal Pencatatan</td> <td>(e.g: Senin, 09-Jan-2017)</td> </tr> </table>	Hari/Tanggal Pencatatan
Hari/Tanggal Pencatatan	(e.g: Senin, 09-Jan-2017)	
<p>Tanggal Pelaksanaan Pemantauan <i>Website</i> : (e.g: 04/01/2017)</p>		
<p>Nama Penanggung Jawab : (e.g: Sri Wahyuni)</p>		
<p>Jabatan Penanggung Jawab : (e.g: Subdit LTSl bagian <i>domain</i>)</p>		
<p>Jumlah <i>Domain</i> yang Dipantau : (e.g: 10 <i>domain</i>)</p>		
<p>Temuan :</p> <p>(e.g: Terdapat 1 <i>website</i>, yaitu ftp.its.ac.id tidak dilakukan <i>update</i> konten selama 2 bulan, dsb)</p>		
<p>Kendala/Hambatan :</p> <p>(e.g: Listrik mati, dsb)</p>		
<p>Catatan/Evaluasi :</p> <p>(e.g: Diperlukan genset untuk mengatasi mati lampu, dsb)</p>		
<p>Pelapor,</p> <p>(.....)</p>	<p>Mengetahui/Disetujui Oleh,</p> <p>(.....)</p>	

Gambar 6. 87 Formulir *offline* Berita Acara Pemantauan *Website*

6.3.7. SOP Pembaruan Data *Contact Person*

Prosedur pembaruan data *contact person* merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi Sumber daya Manusia (SDM) di dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dalam melakukan aktivitas pembaruan data *contact person* yang dimiliki dari masing-masing unit kerja atau organisasi.

1. Definisi

Pembaruan data *contact person* adalah proses rutin terkait pengumpulan data *contact person* dari unit kerja atau organisasi

yang menjadi pelanggan untuk layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* di DPTSI. Hal ini dilakukan untuk menjaga komunikasi antara Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan unit kerja atau organisasi terkait. Selain itu, juga mempermudah penginformasian mengenai insiden atau aktivitas-aktivitas tertentu terkait layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server*.

2. Tujuan Utama

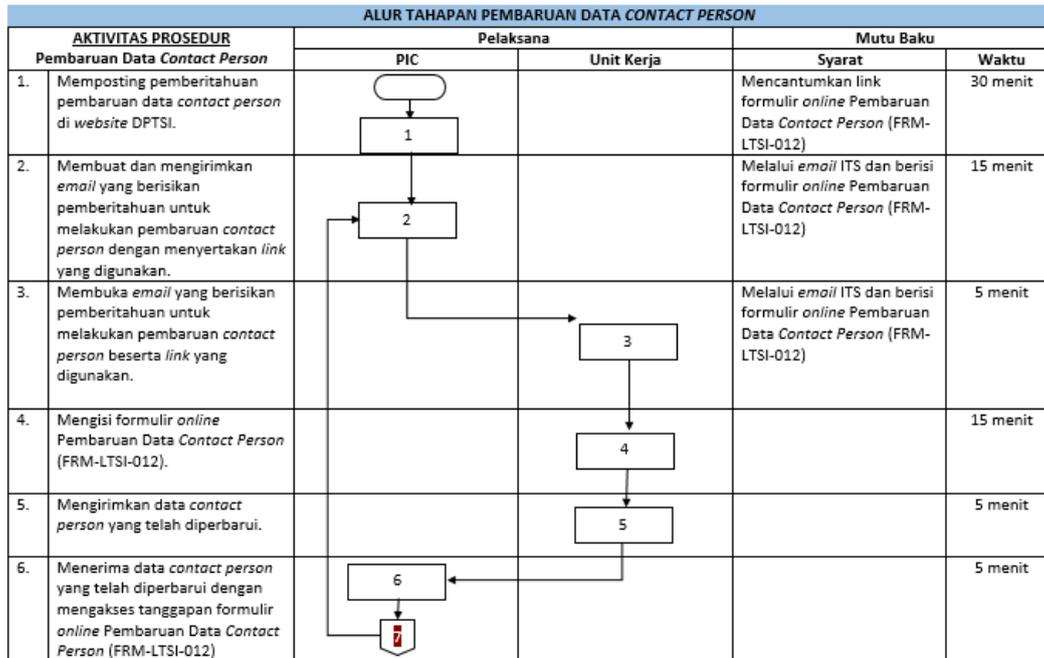
Tujuan utama dari prosedur pembaruan data *contact person* adalah untuk memberikan kejelasan alur aktivitas pembaruan data yang dilakukan oleh Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi, sehingga dengan adanya aktivitas pembaruan data secara rutin.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

PEMBARUAN DATA CONTACT PERSON		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTISI-007
	Nama SOP	SOP Pembaruan Data <i>Contact Person</i>
	Tanggal Pembuatan	2/1/2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<u>(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom)</u> Direktur DPTSI ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pembaruan Data <i>Contact Person</i> merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pembaruan data <i>contact person</i> dari unit kerja atau organisasi terkait.	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - PIC (<i>Person-In-Charge</i>) / Penanggung Jawab - Pengguna/Unit Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup 	
KETERKAITAN		
-		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<i>Best practice</i> dari Perguruan Tinggi Lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Media: <i>email</i> ITS dan <i>website</i> DPTSI - <i>Formulir Online</i> Pembaruan Data <i>Contact Person</i> (FRM-LTISI-012) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan pada usahanya dalam berkomunikasi dengan <i>contact person</i> dari masing-masing unit kerja atau organisasi terkait.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat detail informasi aktivitas pembaruan data <i>contact person</i>. - Mencatat kelengkapan data dari <i>contact person</i>. 	

**Gambar 6. 88 Deskripsi dan informasi Prosedur Pembaruan Data
*Contact Person***

4. Alur Prosedur



Gambar 6. 89 Alur Prosedur Pembaruan Data *Contact Person* (1)

AKTIVITAS PROSEDUR		Pelaksana		Mutu Baku	
		PIC	Unit Kerja	Syarat	Waktu
7.	<p>Mengecek data <i>contact person</i> yang telah diperbarui. Apakah telah lengkap?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 8. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 2. 	<pre> graph TD Start([5]) --> D{7} D -- Ya --> S8[8] D -- Tidak --> C2[2] </pre>		Data yang telah dicantumkan pada formulir telah terisi semua	30 menit
8.	Menutup/mengakhiri aktivitas pembaruan data <i>contact person</i> .	<pre> graph TD S8[8] --> End([6]) </pre>		Status pembaruan data <i>contact person</i> dalam keadaan 'Closed'	1 menit

Gambar 6. 90 Alur Prosedur Pembaruan Data *Contact Person* (2)

5. Formulir FRM-LTSI-012



[FRM-LTSI-012]

Formulir Pembaruan Data Contact Person

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan untuk melakukan pembaruan data CP dari masing-masing unit kerja/organisasi yang menjadi pengguna dari layanan yang disediakan oleh DPTSI.

* Required

1. Nama Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan nama penanggung jawab teknis dari masing-masing unit kerja/organisasi

Contoh: Lilis

2. Jabatan Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan jabatan dari penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi

Contoh: pranata komputer

3. Alamat Kantor Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan alamat kantor dari penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi

Contoh: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya

4. Alamat Rumah Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan alamat rumah dari penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi

Contoh: Gebang Lor no. 57 Surabaya

5. Email ITS Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan email ITS dari penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi

Contoh: lilis@its.ac.id

Gambar 6. 91 Formulir online Pembaruan Data Contact Person (1)

6. No. HP Penanggung Jawab Teknis *

Tuliskan no hp aktif yang digunakan oleh penanggung jawab teknis unit kerja/organisasi
Contoh: 081xxxxxxx

7. Nama Lembaga/Instansi/Unit Kerja/Organisasi *

Tuliskan nama lembaga/instansi/unit kerja/organisasi penanggung jawab teknis berasal
Contoh: Jurusan Sistem Informasi

8. Nama Domain yang dikelola *

Tuliskan nama domain yang dikelola
Contoh: website SI, si.its.ac.id

Gambar 6. 92 Formulir online Pembaruan Data Contact Person (2)

FORMULIR PEMBARUAN DATA CONTACT PERSON	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR PEMBARUAN DATA CONTACT PERSON (FRM-LTSI-012)
	Hari/Tanggal Pengajuan (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Nama Penanggung Jawab Teknis : (e.g: Nanok)	
Jabatan Penanggung Jawab Teknis : (e.g: Pranata Komputer)	
Alamat Kantor : (e.g: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya)	
Alamat Rumah : (e.g: Gebang Lor No. 57 Surabaya)	
Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)	
No. HP : (e.g: 081xxxxxxx)	
Nama Unit Kerja/Organisasi : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)	
Nama Domain yang Dikelola: (e.g: website SI, si.its.ac.id)	

Gambar 6. 93 Formulir offline Pembaruan Data Contact Person

6.3.8. SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak

Prosedur perpanjangan dan penghentian kontrak merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi Sumber daya Manusia (SDM) di dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dalam melakukan aktivitas perpanjangan dan

penghentian kontrak dari layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server*.

1. Definisi

Perpanjangan dan penghentian kontrak adalah proses rutin terkait pembaruan kontrak kerja sama antara Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dengan unit kerja atau organisasi yang menjadi pelanggan dari DPTSI. Pembaruan kontrak ini terdapat 2 jenis, yaitu perpanjangan dan penghentian kontrak. Perpanjangan kontrak adalah aktivitas yang dilakukan oleh *contact person* masing-masing unit kerja atau organisasi untuk memperpanjang jangka waktu penggunaan layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* sedangkan penghentian kontrak adalah sebaliknya, yaitu aktivitas menghentikan waktu penggunaan layanan oleh *contact person* dari masing-masing unit kerja atau organisasi. Hal ini dilakukan untuk memperjelas jangka waktu penggunaan dari layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server* oleh pengguna.

2. Tujuan Utama

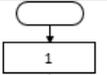
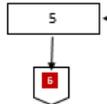
Tujuan utama dari prosedur perpanjangan dan penghentian kontrak adalah untuk memberikan kejelasan alur aktivitas perpanjangan dan penghentian kontrak yang dilakukan oleh Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan *contact person* di masing-masing unit kerja atau organisasi, sehingga dengan adanya aktivitas perpanjangan dan penghentian kontrak secara rutin dan jelas.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

PERPANJANGAN DAN PENGHENTIAN KONTRAK		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTSI-008
	Nama SOP	SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak
	Tanggal Pembuatan	2/1/2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	<u>(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom)</u> Direktur DPTSI ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas perpanjangan dan penghentian kontrak dari unit kerja atau organisasi terkait.	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - PIC (<i>Person-In-Charge</i>) / Penanggung Jawab - Pengguna/Unit - Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup terhadap penghentian layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>colocation server</i>. 	
KETERKAITAN		
SOP Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>		
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<i>Best practice</i> dari Perguruan Tinggi lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Media: <i>e-ticket</i> dan <i>email</i> ITS - Formulir <i>Online</i> Riwayat Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-010) - Formulir <i>Online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (FRM-LTSI-013) 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan penumpukan <i>web hosting</i> yang tidak terpakai dan pencatatan mengenai perpanjangan dan penghentian kontrak tidak dilakukan dan tidak didokumentasikan dengan baik.	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat detail informasi riwayat aktivitas layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>colocation server</i>. 	

Gambar 6. 94 Deskripsi dan informasi Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak

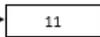
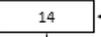
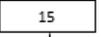
4. Alur Prosedur

ALUR TAHAPAN PERPANJANGAN DAN PENGHENTIAN KONTRAK					
AKTIVITAS PROSEDUR Perpanjangan dan Penghentian Kontrak	Pelaksana			Mutu Baku	
	PIC	Pengguna/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
1. Membuat dan mengirimkan <i>email</i> yang berisi mengenai pemberitahuan bahwa akan berakhirnya masa kontrak penggunaan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> .				Melalui <i>email</i> ITS dan pesan berisi nama unit kerja/organisasi bersangkutan, layanan yang digunakan, dan pemberitahuan masa kontrak penggunaan layanan akan berakhir	15 menit
2. Membuka <i>email</i> yang berisi pemberitahuan bahwa akan berakhirnya masa kontrak penggunaan layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> .				Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
3. Mengisi formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (FRM-LTISI-013)					15 menit
4. Mengirimkan formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (FRM-LTISI-013)					5 menit
5. Membuka formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak dengan mengakses tanggapan formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (FRM-LTISI-013)					5 menit

Gambar 6. 95 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (1)

AKTIVITAS PROSEDUR Perpanjangan dan Penghentian Kontrak	Pelaksana			Mutu Baku	
	PIC	Pengguna/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
6. Mengecek formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak. Apakah perpanjangan kontrak? - Jika iya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 7. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 12.				Pada tanggapan formulir <i>online</i> Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (FRM-LTISI-013)	1 menit
7. Membuat dan mengirimkan <i>email</i> bahwa perpanjangan kontrak sedang diproses.				Melalui <i>email</i> ITS nama layanan, unit kerja/organisasi, dan status kontrak sedang diproses	15 menit
8. Membuka <i>email</i> bahwa perpanjangan kontrak sedang diproses.				Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
9. Mendata ulang dengan mengisi formulir <i>online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (FRM-LTISI-010).					15 menit
10. Membuat dan mengirimkan <i>email</i> bahwa telah berhasil melakukan pembaruan kontrak layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> .				Melalui <i>email</i> ITS dan pesan berisi nama layanan, unit kerja/organisasi, dan status kontrak telah diperbarui	15 menit

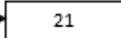
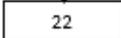
Gambar 6. 96 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (2)

AKTIVITAS PROSEDUR Perpanjangan dan Penghentian Kontrak	Pelaksana			Mutu Baku	
	PIC	Pengguna/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
11. Membuka <i>email</i> yang berisi berhasil melakukan pembaruan kontrak layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> .				Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
12. Membuat dan mengirimkan <i>email</i> bahwa penghentian kontrak sedang diproses.				Melalui <i>email</i> ITS dan pesan berisi nama layanan, unit kerja/organisasi, dan penghentian kontrak sedang diproses	15 menit
13. Membuka <i>email</i> bahwa penghentian kontrak sedang diproses.				Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
14. Mendata ulang dengan mengisi formulir <i>online</i> Riwayat Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> (FRM-LTSL-010).					15 menit
15. Membuat pesan dan mengirimkan ke bagian Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.				Melalui <i>e-ticket</i> dan pesan berisi nama layanan yang ingin dihentikan dan nama unit kerja/organisasi	15 menit
					

Gambar 6. 97 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (3)

AKTIVITAS PROSEDUR Perpanjangan dan Penghentian Kontrak	Pelaksana			Mutu Baku	
	PIC	Pengguna/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
16. Membuka permohonan penghentian kontrak layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> . Apakah layanan yang ingin dihentttikan adalah layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , dan <i>VPS</i> ? - Jika ya, maka dapat melanjutkan ke aktivitas no. 17. - Jika tidak, maka dapat melanjutkan ke SOP Penitipan dan Pengembalian Server.				Melalui <i>e-ticket</i>	2 menit
17. Memproses permohonan penghentian kontrak layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , dan <i>VPS</i> .					2 hari
18. Membuat pesan dan mengirimkannya bahwa proses penghentian kontrak telah selesai.				Melalui <i>e-ticket</i> dan pesan berisi nama layanan, unit kerja/organisasi, dan status penghentian kontrak selesai	15 menit
19. Membuka pesan yang berisi informasi telah selesai proses penghentian layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , dan <i>VPS</i> .				Melalui <i>e-ticket</i>	5 menit
20. Membuat dan mengirimkan pesan kepada <i>contact person</i> bahwa proses penghentian layanan telah selesai.				Melalui <i>email</i> ITS dan pesan berisi nama layanan, unit kerja/organisasi, dan status penghentian kontrak selesai.	15 menit

Gambar 6. 98 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (4)

AKTIVITAS PROSEDUR Perpanjangan dan Penghentian Kontrak		Pelaksana			Mutu Baku	
		PIC	Pengguna/Unit	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
21.	Membuka pesan informasi bahwa proses penghentian layanan telah selesai.				Melalui <i>email</i> ITS	5 menit
22.	Menutup/mengakhiri aktivitas perpanjangan dan penghentian kontrak.		 		Status perpanjangan dan penghentian kontrak layanan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> dalam keadaan ' <i>Closed</i> '	1 menit

Gambar 6. 99 Alur Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (5)

5. Formulir FRM-LTSI-013



[FRM-LTSI-013]
Formulir Perpanjangan dan
Penghentian Kontrak

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan oleh unit kerja/organisasi untuk melakukan pembaruan kontrak, baik perpanjangan maupun penghentian kontrak layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server yang dikelola.

* Required

1. Opsi yang ingin dipilih *

Pilihlah opsi yang akan dilakukan pembaruan kontrak, apakah dilakukan perpanjangan / penghentian kontrak layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server

- Perpanjangan kontrak
- Penghentian kontrak

2. Layanan yang ingin diperpanjang/dihentikan *

Pilihlah layanan yang ingin diperpanjang/diberhentikan kontraknya

- domain
- web hosting
- VPS
- colocation server

3. Nama domain yang digunakan

Tuliskan nama domain yang ingin dilakukan perpanjangan/penghentian kontrak (bila salah satu layanan yang dipilih adalah domain)

Contoh: msi.its.ac.id

4. Nama Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan nama pemimpin unit kerja/organisasi terkait sebagai penanggung jawab administrasi

Contoh: Prof Eko Indrajit

Gambar 6. 100 Formulir *online* Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (1)

5. Jabatan Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan jabatan dari pemimpin unit kerja/organisasi terkait
Contoh: Ketua Jurusan Sistem Informasi

6. No. Identitas (NIP/NIM) Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan no identitas pemimpin dari unit kerja/organisasi terkait
Contoh: 19670322 194102 1 003

7. Alamat Kantor Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan alamat kantor pemimpin dari unit kerja/organisasi terkait
Contoh: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya

8. Alamat Rumah Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan alamat rumah pemimpin dari unit kerja/organisasi terkait
Contoh: Perumdos Blok U no 100

9. No. Telepon Kantor Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan no telepon kantor pemimpin unit kerja/organisasi terkait
Contoh: 031 897.0000

10. No. HP Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan no hp aktif dari pemimpin unit kerja/organisasi terkait

11. Email ITS Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan email ITS yang digunakan oleh pemimpin unit kerja/organisasi terkait
Contoh: eko@its.ac.id

12. Nama Lembaga/Unit Kerja/organisasi *

Tuliskan nama lembaga/unit kerja/organisasi yang ingin melakukan perpanjangan/penghentian kontrak.
Contoh: Jurusan Sistem Informasi

Gambar 6. 101 Formulir online Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (2)

6.4. Verifikasi

Verifikasi adalah sebuah aktivitas mengecek dokumen SOP Pengelolaan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server* yang telah dibuat sudah benar untuk pihak DPTSI. Verifikasi dilakukan dengan 2 cara, yaitu *expert review* dan *review* dari pihak DPTSI. *Expert review* dilakukan dengan Pak Noor Azam, selaku *Branch Manager* dari PT. Rahajasa Media Internet. Kemudian, dari pihak DPTSI dilakukan dengan Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi, Bu Hanim dan Kasubdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi, Pak Royyan. Hasil verifikasi dapat dilihat pada **Lampiran F**. Berdasarkan hasil verifikasi, terdapat beberapa perbaikan pada dokumen SOP. Adapun perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

1. Penggantian nama FRM-LTSI-011 menjadi Formulir Berita Acara Pemantauan *Website*.

Berdasarkan hasil verifikasi SOP, terdapat ketidaksesuaian antara nama formulir dengan nama SOP yang digunakan. Sebaiknya nama formulir yang digunakan adalah Formulir Berita Acara Pemantauan *Website*.

- Sebelum Perubahan

PROSEDUR	DESKRIPSI SINGKAT	INDIKATOR PENGUKURAN KINERJA	FORMULIR
		terselesaikan dan terdokumentasi.	<i>Hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-010)
PEMANTAUAN <i>WEBSITE</i> (SOP-LTSI-006)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendefinisian Pemantauan ▪ Tujuan Utama 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frekuensi melakukan pemantauan layanan <i>domain</i>, <i>web hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>colocation server</i> ▪ Jumlah permasalahan hasil pemantauan yang terdokumentasi ▪ Jumlah layanan yang berhasil ditertibkan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulir <i>Online</i> Berita Acara Pengecekan Konten Layanan <i>Domain</i>, <i>Web Hosting</i>, <i>VPS</i>, dan <i>Colocation Server</i> (FRM-LTSI-011)
PEMBARUAN DATA <i>CONTACT PERSON</i> (SOP-LTSI-007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendefinisian Pembaruan Data <i>Contact Person</i> ▪ Tujuan Utama 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah data <i>contact person</i> terbaru yang terdokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulir <i>Online</i> Pembaruan Data <i>Contact Person</i> (FRM-LTSI-012)

Gambar 6. 102 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada bagian konten SOP (sebelum perubahan)

Pertanyaan	Tanggapan
<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>[FRM-LTSI-011] Berita Acara Pengecekan Konten Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colo</p> </div>	
<p>Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya</p> <p>Formulir ini digunakan sebagai berita acara aktivitas pelaksanaan pengecekan dan pemantauan website yang ada pada layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server.</p>	

Gambar 6. 103 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada formulir *online* (sebelum perubahan)

PEMANTAUAN WEBSITE		
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI	Nomor SOP	SOP-LTSI-006
	Nama SOP	SOP Pemantauan Website
	Tanggal Pembuatan	4/1/2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
Disahkan Oleh	(Dr. Eng. Febrilyan Samosa, S.Kom, M.Kom) Direktur DPTSI ITS Surabaya	
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pemantauan Website merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pemantauan website.	Daftar Pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> - PIC (Person-In-Charge) / Penanggung Jawab - Service Desk - Penguasa dari unit kerja - Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Kualifikasi Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup terhadap aplikasi pemantauan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server dan peraturan yang dimiliki oleh DPTSI. 	
KETERKAITAN	Kebijakan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server	
REFERENSI	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
Best practice dari Perguruan Tinggi Lainnya	<ul style="list-style-type: none"> - Media e-colicet dan email ITS - Dokumen Kebijakan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server - Formulir Online Berita Acara Pengecekan Konten Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (FRM-LTSI-011) - Aplikasi pemantau layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan pada website yang terbelengkal. Selain itu, untuk mengantisipasi adanya insiden yang	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat detail informasi insiden yang terjadi. - Mencatat detail informasi riwayat aktivitas layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server. 	

Gambar 6. 104 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada deskripsi dan informasi SOP (sebelum perubahan)

AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website	Pelaksana				Mutu Baku	
	PIC	Service Desk	Unit Kerja	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
38. Memproses penerbitan (penghapusan) layanan.				38		Tergantung jenis layanan
39. Mengkonfirmasi telah selesai dilakukan penerbitan (penghapusan) layanan.				39	Melalui e-ticket	15 menit
40. Menerima informasi bahwa telah selesai dilakukan penerbitan (penghapusan) layanan.				40	Melalui e-ticket	15 menit
41. Melakukan pendataan terkait pengecekan konten yang dilakukan.				41	Mengakses formulir online Berita Acara Pengecekan Konten Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (FRM-LTSI-011)	15 menit
42. Menutup/mengakhiri aktivitas pemantauan pemantauan website.					Status	11 menit

Gambar 6. 105 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada alur SOP (sebelum perubahan)

- Sesudah Perubahan

PROSEDUR	DESKRIPSI SINGKAT	INDIKATOR PENGUKURAN KINERJA	FORMULIR
		terselesaikan dan terdokumentasi.	Hosting, VPS, dan Colocation Server (FRM-LTSI-010)
PEMANTAUAN WEBSITE (SOP-LTSI-006)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendefinisian Pemantauan ▪ Tujuan Utama 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frekuensi melakukan pemantauan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server ▪ Jumlah permasalahan hasil pemantauan yang terdokumentasi ▪ Jumlah layanan yang berhasil ditertibkan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulir <i>Online</i> Berita Acara Pemantauan Website (FRM-LTSI-011)

Gambar 6. 106 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada konten SOP (sesudah perubahan)

Pertanyaan
Tanggapan



[FRM-LTSI-011]
Berita Acara Pemantauan Website

Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya

Formulir ini digunakan sebagai berita acara aktivitas pelaksanaan pengecekan dan pemantauan website yang ada pada layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server.

Gambar 6. 107 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada formulir online (sesudah perubahan)

PEMANTAUAN WEBSITE		
<p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTSI-006
	Nama SOP	SOP Pemantauan Website
	Tanggal Pembuatan	4/1/2017
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
Diajukan Oleh	(Dr. End. Febriliana Samopa, S.Kom., M.Kom.) Direktur DPTSI ITS Surabaya	
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Pemantauan Website merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pemantauan website.	Daftar Pelaksana: - PIC (Person-in-Charge) / Penanggung Jawab - Service Desk - Pengguna dari unit kerja - Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Kualifikasi Pelaksana - Memiliki kemampuan teknis yang baik - Memiliki kemampuan interpersonal yang baik - Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup terhadap aplikasi pemantauan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server dan peralatan yang dimiliki oleh DPTSI.	
KETERKAITAN	PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
Kebijakan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server	- Media e-ticket dan email ITS - Dokumen Kebijakan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server - Formulir Online Berita Acara Pemantauan Website (FRM-LTSI-011) - Aplikasi pemantau layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server.	
REFERENSI	PERINGATAN/PENDATAAN	
Best practice dari Perguruan Tinggi Lainnya	- Mencatat detail informasi insiden yang terjadi. - Mencatat detail informasi riwayat aktivitas layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server.	
PERINGATAN		
Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan pada penertiban yang terbagikali. Selain itu, untuk memitigasi adanya insiden yang		

Gambar 6. 108 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada deskripsi dan informasi SOP (sesudah perubahan)

AKTIVITAS PROSEDUR Pemantauan Website	Pelaksana				Syarat	Waktu
	PIC	Service Desk	Unit Kerja	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi		
38. Memproses penertiban (penghapusan) layanan.						Tergantung jenis layanan
39. Mengkonfirmasi telah selesai dilakukan penertiban (penghapusan) layanan.					Melalui e-ticket	±5 menit
40. Menyerahkan informasi bahwa telah selesai dilakukan penertiban (penghapusan) layanan.					Melalui e-ticket	±5 menit
41. Melakukan pendataan terkait pengecekan konten yang dilakukan.					Mengisi formulir online Berita Acara Pemantauan Website (FRM-LTSI-011)	±15 menit
42. Menutup/mengakhiri aktivitas					Status	±1 menit

Gambar 6. 109 Perubahan nama FRM-LTSI-011 pada alur SOP (sesudah perubahan)

2. Pembetulan penulisan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server. Berdasarkan hasil verifikasi yang telah dilakukan, terjadi pembetulan penulisan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server. Hal ini dilakukan karena terjadi ketidaksinkronan antara aktivitas dan flowchartnya.

- Sebelum perubahan

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana		Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat
16. Menghubungi contact person mengenai kebutuhan VPS dan colocation server.			1	Melalui email ITS. ± 5 menit
17. Melakukan perjanjian untuk bertemu dan mendiskusikan mengenai kebutuhan layanan VPS dan colocation server.			2	Melalui email ITS. ± 5 menit
18. Berdiskusi mengenai kebutuhan layanan VPS dan colocation server.	3		3	Bertemu langsung. ± 1 hari
19. Mengkonfirmasi mengenai kebutuhan VPS dan colocation server. - Jika setuju, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 5 - Jika tidak setuju, dapat kembali ke aktivitas no. 3	4			± 3 menit

Gambar 6. 110 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (sebelum perubahan)

(1)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana		Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat
9. Mengkonfirmasi mengenai layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server yang diminta kepada Penanggung Jawab. - Jika layanan yang diminta adalah domain dan web hosting, maka dapat lanjut ke aktivitas no. 5. - Jika layanan yang diminta adalah VPS atau colocation server, maka Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dapat melanjutkan ke aktivitas no. 10.			5	Melalui e-tiket, Whatsapp, atau bertemu dengan langsung. ± 5 menit
10. Mamproses permohonan pembuatan layanan domain dan web hosting sesuai dengan permohonan unit kerja atau organisasi tersebut.			10	± 2 hari

Gambar 6. 111 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (sebelum perubahan)

(2)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana		Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat
25. Menghubungi contact person bahwa layanan VPS telah selesai dibuat melalui email ITS.		25		Melalui email ITS. ± 5 menit
26. Menerima pesan bahwa layanan VPS telah selesai dibuat.	26			Membuka email ITS. ± 5 menit
27. Menutup/mengakhiri pembuatan layanan VPS dan colocation server.	27			Status pembuatan layanan domain web hosting, VPS, dan colocation server dalam keadaan 'Closed'. ± 1 menit

Gambar 6. 112 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (sebelum perubahan)

(3)

- Sesudah perubahan

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
16. Menghubungi contact person mengenai kebutuhan VPS dan colocation server.			1	Melalui email ITS.	± 5 menit
17. Melakukan perjanjian untuk bertemu dan mendiskusikan mengenai kebutuhan layanan VPS dan colocation server.			2	Melalui email ITS	± 5 menit
18. Bertidur mengenai kebutuhan layanan VPS dan colocation server.			3	Bertemu langsung	± 1 hari
19. Mengkonfirmasi mengenai kebutuhan VPS dan colocation server. - Jika setuju, dapat melanjutkan ke aktivitas no. 5 - Jika tidak setuju, dapat kembali ke aktivitas no. 3.			4		± 3 menit

Gambar 6. 113 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (sesudah perubahan) (1)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
9. Mengkonfirmasi mengenai layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server yang diminta kepada Penanggung Jawab. - Jika layanan yang diminta adalah domain dan web hosting, maka dapat lanjut ke aktivitas no. 3. - Jika layanan yang diminta adalah VPS atau colocation server, maka Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dapat melanjutkan ke aktivitas no. 16.			9	Melalui e-ticket, Whatsapp, atau bertemu dengan langsung	15 menit
10. Memproses permohonan pembuatan layanan domain dan web hosting sesuai dengan permohonan unit kerja atau organisasi tersebut.			10		± 2 hari

Gambar 6. 114 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (sesudah perubahan) (2)

AKTIVITAS PROSEDUR	Pelaksana			Mutu Baku	
	Pelanggan/Unit	PIC	Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi	Syarat	Waktu
25. Menghubungi contact person bahwa layanan VPS telah selesai dibuat melalui email ITS.			25	Melalui email ITS	± 5 menit
26. Menerima pesan bahwa layanan VPS telah selesai dibuat.			26	Membuka email ITS	± 5 menit
27. Menutup/mengakhiri pembuatan layanan VPS dan colocation server.			27	Status pembuatan layanan domain web hosting, VPS, dan colocation server dalam keadaan 'Closed'	11 menit

Gambar 6. 115 Pembetulan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (sesudah perubahan) (3)

3. Penambahan item pada Formulir Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*.

Berdasarkan hasil verifikasi yang dilakukan, terdapat pengguna layanan yang hanya menggunakan layanan *domain* ITS namun menggunakan *hosting* di luar ITS. Oleh karena itu, dibutuhkan 1 item pada Formulir Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* untuk mengidentifikasi IP yang digunakan oleh pengguna.

- Sebelum perubahan

LMB/UKM

3. Nama Organisasi atau Kegiatan *

Tuliskan nama organisasi atau kegiatan atau unit kerja dari pemohon.
Contoh: Jurusan Sistem Informasi

Masukkan jawaban Anda

4. Nama Penanggung Jawab Administratif *

Tuliskan nama pemimpin dari unit kerja atau organisasi pemohon

Gambar 6. 116 Penambahan item pada Formulir Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* (sebelum perubahan)

- Sesudah perubahan

3. IP yang digunakan untuk tempat hosting

Tuliskan IP yang digunakan tempat hosting (hanya untuk unit kerja/organisasi yang mengambil layanan domain dan menggunakan tempat hosting di luar ITS).
Contoh: 192.111.1.1

Masukkan jawaban Anda

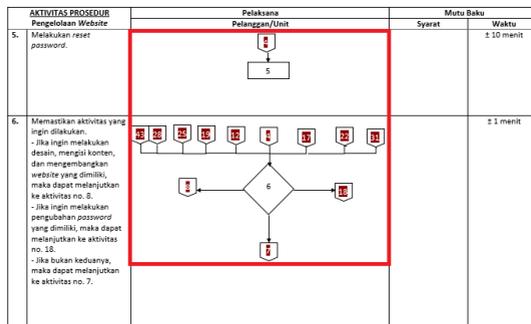
4. Nama Organisasi atau Kegiatan *

Gambar 6. 117 Penambahan item pada Formulir Pengajuan Layanan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* (sesudah perubahan)

4. Penambahan alur pada Prosedur Pengelolaan *Website*.

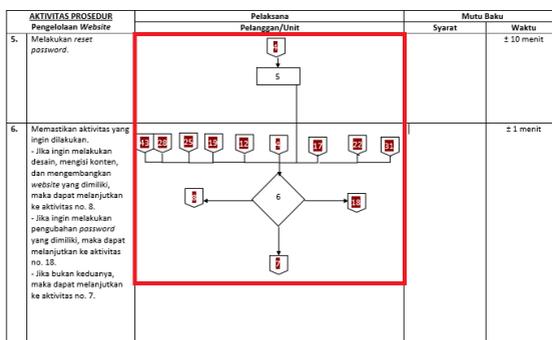
Berdasarkan verifikasi yang telah dilakukan, terdapat alur yang perlu ditambahkan ketika pengguna telah selesai melakukan *reset password*, mereka dapat melakukan aktivitas pengelolaan yang lainnya.

- Sebelum perubahan



Gambar 6. 118 Penambahan alur pada Prosedur Pengelolaan Website (sebelum perubahan)

- Sesudah perubahan



Gambar 6. 119 Penambahan alur pada Prosedur Pengelolaan Website (sesudah perubahan)

5. Pembuatan Formulir *Offline* Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server.

Berdasarkan verifikasi yang telah dilakukan, ditemukan tetap perlu dibuatkan formulir secara *offline* sebagai acuan dari formulir yang digunakan.

- Sebelum perubahan

Tidak terdapat formulir *offline*.

- Sesudah perubahan

FORMULIR PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSl-001)
	Hari/Tanggal Pengajuan (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Jenis Layanan yang Ingin Diambil: <input type="checkbox"/> Web Hosting <input type="checkbox"/> Domain <input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server	Jenis Domain yang Diambil: <input type="radio"/> Jurusan <input type="radio"/> Hima jurusan <input type="radio"/> Fakultas <input type="radio"/> Hima fakultas <input type="radio"/> Kegiatan jurusan <input type="radio"/> Lab jurusan <input type="radio"/> Kegiatan fakultas <input type="radio"/> LMB/UKM <input type="radio"/> Kegiatan ITS
IP yang Digunakan Untuk Hosting (hanya untuk yang mengambil layanan domain dan hosting di luar ITS): (e.g: 192.111.1.1 atau 2401:5400::5055)	
Nama Organisasi/Kegiatan: (e.g: Jurusan Sistem Informasi)	
PENANGGUNG JAWAB ADMINISTRATIF	
Nama: (e.g: Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom)	
Jabatan: (e.g: Ketua Jurusan Sistem Informasi)	
No. Identitas (NIP): (e.g: 19650310 199102 1 001)	
Alamat	Kantor: (e.g: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya)
	Rumah: (e.g: Perumdos Blok J 51 Surabaya)
No. Telepon	No. HP: (e.g: 081xxxxxxxx)
Email ITS: (e.g: aris@its.ac.id)	
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS	
Nama: (e.g: Nanok)	
No. Identitas (NIP): (e.g: 19650310 199102 1 001)	
Alamat	Kantor: (e.g: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya)
	Rumah: (e.g: Perumdos Blok J 51 Surabaya)
No. HP: (e.g: 081xxxxxxxx)	Email ITS: (e.g: nanok@its.ac.id)
NAMA SUBDOMAIN YANG DIMINTA	
Sub domain: (e.g: si.its.ac.id)	
Nama Admin: (e.g: adminsi)	

Gambar 6. 120 Salah satu bentuk formulir *offline*

6. Perubahan Nama Prosedur *Reset Password*.

Berdasarkan verifikasi yang telah dilakukan, terjadi perubahan nama Prosedur *Reset Password Website* menjadi *Reset Password CPanel*. Hal ini dilakukan karena yang pada pelaksanaannya yang dilakukan *reset* adalah *password* untuk CPanel.

- Sebelum perubahan

	Manajemen	colocation server	LTSI-007
	Password ▪ Panduan Mengenai Menjaga dari Malware	▪ Jumlah pembaruan password yang dilakukan. ▪ Jumlah pengecekan berkala yang dilakukan dan didokumentasikan. ▪ Jumlah backup database yang berhasil dilakukan ▪ Frekuensi melakukan backup	▪ Formulir Laporan Backup Database (FRM-LTSI-008)
RESET PASSWORD WEBSITE (SOP-LTSI-005)	▪ Pendefinisian Reset Password ▪ Tujuan Utama	▪ Jumlah unit kerja atau organisasi yang mengajukan untuk melakukan reset password dan terdokumentasi. ▪ Jumlah aktivitas reset password yang	▪ Formulir Online Permohonan Reset Password Website (FRM-LTSI-009) ▪ Formulir Online Riwayat Layanan Domain, Web

Gambar 6. 121 Perubahan nama Prosedur Reset Password pada konten SOP (sebelum perubahan)

RESET PASSWORD WEBSITE		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTSI-005
	Nama SOP	SOP Reset Password Website
	Tanggal Pembuatan	31/12/2016
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom) Direktur DPTSI ITS Surabaya
REVISI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	

Gambar 6. 122 Perubahan nama Prosedur Reset Password pada deskripsi dan informasi SOP (sebelum perubahan)

- Sesudah perubahan

RESET PASSWORD CPANEL (SOP-LTSI-005)	▪ Pendefinisian Reset Password ▪ Tujuan Utama	▪ Frekuensi melakukan backup ▪ Jumlah unit kerja atau organisasi yang mengajukan untuk melakukan reset password dan terdokumentasi. ▪ Jumlah aktivitas reset password yang terselesaikan dan terdokumentasi.	▪ Formulir Online Permohonan Reset Password CPanel (FRM-LTSI-009) ▪ Formulir Online Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (FRM-LTSI-010)
PERMANTAHAN	▪ Pendefinisian	▪ Frekuensi melakukan	▪ Formulir Online

Gambar 6. 123 Perubahan nama Prosedur Reset Password pada konten SOP (sesudah perubahan)

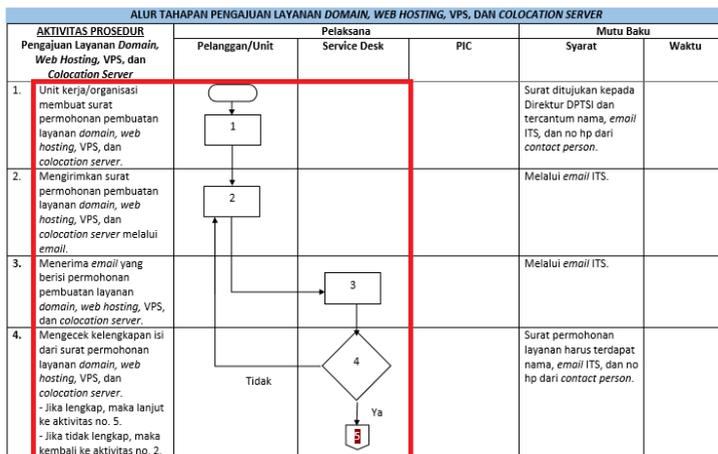
RESET PASSWORD CPANEL		
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI</p>	Nomor SOP	SOP-LTISI-005
	Nama SOP	SOP <i>Reset Password</i> CPanel
	Tanggal Pembuatan	31/12/2016
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Berlaku	
	Disahkan Oleh	(Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom) Direktur DPTSI ITS Surabaya
DESKRIPSI SOP	KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	

Gambar 6. 124 Perubahan nama Prosedur *Reset Password* pada deskripsi dan informasi SOP (sesudah perubahan)

7. Pendetailan Alur pada Prosedur.

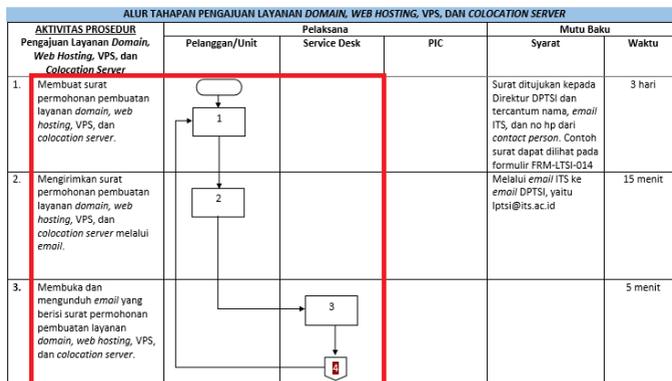
Berdasarkan hasil verifikasi, dibutuhkan pendetailan kembali mengenai alur yang digunakan di setiap prosedur. Selain itu, dilakukan pula penyederhanaan pemilihan kata yang digunakan di prosedur yang dibuat. Hal ini dilakukan agar pengguna SOP dapat memahami alur prosedur dengan lebih mudah.

- Sebelum perubahan



Gambar 6. 125 Salah satu perubahan alur prosedur (sebelum perubahan)

- Sesudah perubahan



Gambar 6. 126 Salah satu perubahan alur prosedur (sesudah perubahan)

6.5. Validasi

Validasi dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai pengelolaan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server dilakukan dengan cara pembuatan skenario dan checklist yang harus dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian dokumen SOP sesuai dengan kebutuhan dari DPTSI. Hasil validasi dapat dilihat pada **Lampiran G dan H**. Adapun skenario yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 6.25.

Tabel 6. 25 Skenario hasil validasi

SKENARIO			HASIL SIMULASI
1	V	Staf LTSI mendokumentasikan aktivitas pengajuan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server (FRM-LTSI-001)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami. Namun, pada formulir ditambahkan unit (jenis domain yang diambil)
2	V	Staf LTSI mendokumentasikan kontrak perjanjian layanan domain, web hosting, VPS, dan	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami.

SKENARIO		HASIL SIMULASI	
		<i>colocation server</i> (FRM-LTSI-002)	
3	V	Staf LTSI mendokumentasikan data pengguna layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-003)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami. Namun, pada formulir ditambahkan unit (jenis <i>domain</i> yang diambil)
4	V	Staf IKTI mendokumentasikan serah terima <i>server</i> (FRM-LTSI-004)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami.
5	V	Staf IKTI mendokumentasikan data inventaris <i>server</i> (FRM-LTSI-005)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami.
6	V	Staf LTSI mendokumentasikan permohonan <i>reset password</i> CPANEL (FRM-LTSI-009)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami. Namun, pada formulir ditambahkan unit (jenis <i>domain</i> yang diambil)
7	V	Staf LTSI mendokumentasikan riwayat layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-010)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami.
8	V	Staf LTSI mendokumentasikan mengenai pemantauan <i>website</i> yang dilakukan (FRM-LTSI-011)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami.
9	V	Staf LTSI mendokumentasikan pembaruan data	Simulasi dapat dilaksanakan dengan

SKENARIO			HASIL SIMULASI
		<i>contact person</i> (FRM-LTSI-012)	baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami.
10	V	Staf LTSI mendokumentasikan mengenai perpanjangan dan penghentian kontrak layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-013)	Simulasi dapat dilaksanakan dengan baik. Terminologi pada formulir dapat dipahami.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB VII PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan yang dapat bermanfaat untuk perbaikan dan penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

7.1. Kesimpulan

Kesimpulan didapatkan untuk menjawab dari rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Berikut ini kesimpulan yang didapatkan peneliti berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan sebelumnya, antara lain sebagai berikut:

1. Kesenjangan yang timbul di kondisi proses bisnis saat ini tentang pengelolaan *web hosting, domain, dan colocation server* di DPTSI dibandingkan dengan kondisi ideal berdasarkan PANDI dan ISO/IEC 27002:2013

Analisis kesenjangan dilakukan dengan cara membandingkan kondisi proses bisnis saat ini dengan kondisi ideal berdasarkan *best practice* yang diterapkan oleh Perguruan Tinggi lainnya, Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI), dan *framework* ISO/IEC 27002:2013. Aktivitas pengelolaan layanan *web hosting, domain, dan colocation server* diambil dari *best practice* yang telah dilakukan oleh Perguruan Tinggi lainnya dan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI). Aktivitas tersebut terdiri dari perencanaan, pembuatan, implementasi, dan pemantauan layanan *web hosting, domain, dan colocation server*. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa dalam menjalankan pengelolaan layanan tersebut belum ada alur yang jelas dan tertulis mengenai hal tersebut, mulai dari pengajuan hingga akhir kontrak. Kemudian, masih banyak aktivitas yang belum dilakukan terkait pengelolaan layanan, terutama dalam hal melakukan pemantauan aktivitas dari para pengguna layanan. Selain itu, perihal pencatatan dan pendokumentasian belum sepenuhnya dijalankan. Berdasarkan kondisi proses bisnis saat

ini, maka pihak pengelola membutuhkan sebuah *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai pengelolaan layanan tersebut sehingga dapat menjadi pedoman dan acuan yang jelas mengenai pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* yang diberikan. SOP di sini juga termasuk dengan formulir dan *template* terkait pengelolaan layanan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server* agar mempermudah pendokumentasian dan pencatatan. SOP yang disusun mengacu pada *best practice* yang diterapkan pada Perguruan Tinggi lainnya, Pengelola Nama Domain Internet Indonesia, dan ISO 27002:2013. Selain dibutuhkan adanya SOP, dibutuhkan kebijakan yang jelas mengenai pengelolaan layanan tersebut. Sehingga prosedur yang dibuat dapat mendukung kebijakan yang telah ada.

2. Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengelolaan *Web Hosting*, *Domain*, dan *Colocation Server* berdasarkan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia (PANDI) dan *framework* ISO/IEC 27002:2013

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang dilakukan, maka terdapat 8 usulan prosedur yang dihasilkan. Adapun prosedur tersebut, antara lain 1) Prosedur Pengajuan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, VPS, dan *Colocation Server*, 2) Prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, VPS, dan *Colocation Server*, 3) Prosedur Penitipan dan Pengembalian *Server*, 4) Prosedur Pengelolaan *Website*, 5) Prosedur *Reset Password* CPanel, 6) Prosedur Pemantauan *Website*, 7) Prosedur Pembaruan Data *Contact Person*, dan 8) Prosedur Perpanjangan dan Penghentian Kontrak Layanan *Domain*, *Web Hosting*, VPS, dan *Colocation Server*. Selain dihasilkan kedelapan prosedur tersebut, dihasilkan pula 14 formulir yang digunakan untuk melengkapi dan mendukung jalannya dokumen SOP tersebut. Prosedur dan formulir tersebut dibukukan secara terpisah menjadi sebuah dokumen produk dengan judul **Dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengelolaan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, VPS, dan *Colocation Server*.**

3. Hasil pengujian dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)*

Pengujian dokumen SOP dilakukan dengan cara verifikasi dan validasi. Untuk verifikasi dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Selain itu, dilakukan pula *expert review* oleh Branch Manager PT. Radnet cabang Surabaya. Kemudian, untuk validasi dilakukan dengan cara melakukan uji coba dengan menggunakan skenario yang telah dibuat. Validasi dilakukan dengan responden 3 orang, yaitu Bu Wiwin selaku staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Mas Andy serta Aji selaku representatif dari unit kerja/organisasi. Dari verifikasi yang telah dilakukan, terdapat 7 perubahan, yaitu penggantian nama FRM-LTSI-011 menjadi Formulir Berita Acara Pemantauan *Website*, pembetulan penulisan alur pada Prosedur Pembuatan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server*, penambahan item pada Formulir Pengajuan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server*, penambahan alur pada Prosedur Pengelolaan *Website*, pembuatan Formulir *Offline* Layanan *Domain*, *Web Hosting*, *VPS*, dan *Colocation Server*, perubahan nama prosedur *Reset Password*, dan pendetailan alur pada prosedur. Kemudian, untuk validasi dilakukan dengan menggunakan 10 skenario. Dari hasil validasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dokumen SOP yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan dan mudah dipahami. Namun, perlu ditambahkan item Unit Kerja pada beberapa formulir saja.

7.2. Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan mengenai pengerjaan tugas akhir ini, antara lain:

1. Saran bagi pihak pengelola layanan *domain*, *web hosting*, *VPS*, dan *colocation server*.
 - Untuk meningkatkan penggunaan dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)*, maka dibutuhkan rencana

penerapan/implementasi dan perlu dilakukan sosialisasi pada seluruh pelaksana SOP.

- Agar SOP ini semakin kuat pelaksanaannya, maka diperlukan pembuatan kebijakan mengenai pengelolaan layanan *domain*, *web hosting*, dan *colocation server*.
- Formulir yang diusulkan dapat dilakukan perubahan konten sesuai dengan kebutuhan DPTSI dalam pengelolaan layanan.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya.

- Penelitian selanjutnya mengenai pengelolaan layanan *domain*, *web hosting*, dan *colocation server* dapat dilakukan pendefinisian aktivitas yang lebih terperinci, baik dari sisi Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi, Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi, dan sisi pengguna layanan.
- Agar semakin kuat SOP yang dibuat, maka dibutuhkan pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan layanan.
- Dibutuhkan analisis kesenjangan yang lebih mendalam dan menggunakan metode yang lain agar semakin menyempurnakan SOP layanan yang dibuat.
- Pembuatan tugas akhir ini mengacu *best practice* yang diterapkan oleh Perguruan Tinggi lainnya, Pengelola Nama Domain Internet Indonesia, dan ISO/IEC 27002:2013. Untuk penelitian selanjutnya mengenai pembuatan dokumen SOP Pengelolaan Layanan *Domain*, *Web Hosting*, dan *Colocation Server* dapat menggunakan standar acuan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi, “Struktur Organisasi,” *DPTSI*, 16-Jun-2016. [Daring]. Tersedia pada: http://dptsi.its.ac.id/?page_id=152. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [2] Achmad Affandi, “Memorandum Akhir Jabatan Ketua Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi 2016,” Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS, Surabaya, Memorandum Akhir Jabatan, Mar 2016.
- [3] Valliant Verlyando, “Jumlah Domain di ITS,” 30-Sep-2016.
- [4] Bekti Cahyo Hidayanto dan Hanim Maria Astuti, “Keadaan LPTSI dan Insiden yang Berkaitan Dengan Web Hosting, Domain, dan Colocation Server,” 29-Apr-2016.
- [5] Octgi dan M. Rizki Wicaksono, “Pengalaman Mengajukan Permohonan Web Hosting dan Domain Di LPTSI,” 11-Apr-2016.
- [6] Teguh Hambudi, *#1 Professional General Affair: Panduan Bagian Umum Perusahaan Modern*, Pertama. Jakarta: Visimedia, 2015.
- [7] Inayatin 'Ulya Ataina, *Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002 (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember)*. Surabaya, 2016.
- [8] Ari Cahaya Puspitaningrum, *Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berdasarkan Analisis Kesenjangan Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Dan ITIL V3 (Studi Kasus: Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informai Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya)*. Surabaya, 2016.
- [9] Brian Shuster, Johnson Leong, Matthew Price, Brian Lam, dan Desmond Ford Johnson, “System apparatus and

- method for hosting and assigning domain names on a wide area network,” 03-Feb-2004.
- [10] P. Pollock, *Web Hosting For Dummies*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2013.
- [11] Nadiar AS, “Mengenal Pengertian Domain Name dan Web Hosting dalam Internet,” *Pabelog*, 05-Agu-2013. [Daring]. Tersedia pada: <http://arsip.pabelog.com/pengertian-nama-domain-hosting/>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [12] Nadiar AS, “Mengenal Lebih Dalam Berbagai Jenis Webhosting, Shared, VPS, dll,” *Pabelog*, 21-Feb-2013. [Daring]. Tersedia pada: <http://arsip.pabelog.com/mengenal-lebih-dalam-berbagai-jenis-webhosting-shared-vps-dll/>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [13] Nadiar AS, “Apa itu VPS Hosting? Kapan Saya Memerlukan VPS?,” *Pabelog*, 13-Apr-2013. [Daring]. Tersedia pada: <http://arsip.pabelog.com/vps-hosting-indonesia-terbaik/>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [14] R. Hidayat, *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- [15] “1.-Kebijakan-Umum-Nadom-versi-4.0-Final.pdf.” .
- [16] satelitweb, “siklus hidup domain name,” *Satelitweb Blog*, 16-Okt-2015. .
- [17] Administrator, “Perputaran Siklus Hidup Domain | Masa Hidup Domain | Tutorial Web Design, Artikel Belajar Cara Membuat Desain Website Murah Gratis Domain Hosting Email,” *PT. Otak Kanan Group*, 12-Nov-2012. [Daring]. Tersedia pada: <http://desainweb.com/site/perputaran-siklus-hidup-domain-masa-hidup-domain/>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [18] T. M. Nusantara, *TMN Ready to Hosting: 5 tips for a simpler way to online*. PT Tokoteknologi Mikroelektronik Nusantara.
- [19] Pengelola Nama Domain Internet Indonesia, “Beranda,” *PANDI - Pengelola Nama Domain Internet Indonesia*.

- [Daring]. Tersedia pada: <https://pandi.id/>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [20] D. oleh I. W. Hosting, “Pengertian Colocation Server,” 20-Feb-2015. .
- [21] Rendra Trisyanto Surya, “Apa ‘Tata Kelola Teknologi Informasi’ (IT Governance) Itu? - KOMPASIANA.com,” *Kompasiana*, 21-Sep-2013. [Daring]. Tersedia pada: http://www.kompasiana.com/rendratriis/apa-tata-kelola-teknologi-informasi-it-governance-itu_552047ad813311567419f6fa. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [22] I. M. BUDIHardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, I. Jakarta: RAS, 2014.
- [23] Amazine.co, “Apa itu ISO 27002? Definisi, Cakupan & Manfaatnya.” [Daring]. Tersedia pada: <http://www.amazine.co/25859/apa-itu-iso-27002-definisi-cakupan-manfaatnya/>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [24] International Organization for Standardization (ISO) dan International Electrotechnical Commission (IEC), “ISO/IEC 27002:2013 Information Technology - Security Techniques - Code of Practice for Information Security Control.” ISO, 2013.
- [25] Bekti Cahyo Hidayanto, “Keterkaitan Antara Web Hosting, Domain, dan Colocation Server,” 20-Okt-2016.
- [26] Suroto Adi, “GAP ANALYSIS (ANALISA KESENJANGAN),” *School of Information Systems*. [Daring]. Tersedia pada: <http://sis.binus.ac.id/2015/07/28/gap-analysis-analisa-kesenjangan/>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [27] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, hal. 41–50, 1985.
- [28] Metode-Algorithm.com, “Business Process Management (Manajamen Proses Bisnis) | Contoh Program.” .
- [29] “Fundamentals of Business Process Management_1.pdf.” .

- [30] A. E-Jurnal, "PENGERTIAN DAN MANFAAT STUDI KASUS," *E-JURNAL*. .
- [31] *Beyond Borders: Communication Modernity & History*. Jakarta: London School, 2010.
- [32] Ahalla-ts-fisip12, "Studi Kasus Sebagai Strategi Penelitian," 07-Mei-2015. [Daring]. Tersedia pada: http://ahalla-ts-fisip12.web.unair.ac.id/artikel_detail-137944-umum-Studi%20Kasus%20sebagai%20Strategi%20Penelitian.html. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [33] M. Mursalin, "Pengertian Unit Analisis dalam Penelitian," *Referensi Makalah*. .
- [34] Subliyanto, "Subyek Penelitian dan Responden Penelitian," 09-Jun-2010. .
- [35] Aengatombom, "Pengertian Objek penelitian," *Scribd*. [Daring]. Tersedia pada: <https://id.scribd.com/doc/149548027/Pengertian-Objek-penelitian>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [36] LPTSI, "Profil LPTSI untuk Mahasiswa ITS." [Daring]. Tersedia pada: <http://slidegur.com/doc/57519/profil-lptsi-untuk-mahasiswa-its>. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [37] LPTSI, "Tentang LPTSI," *DPTSI*, 16-Jun-2016. [Daring]. Tersedia pada: http://dptsi.its.ac.id/?page_id=150. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [38] LPTSI, "Visi Misi Strategi," *DPTSI*, 16-Jun-2016. [Daring]. Tersedia pada: http://dptsi.its.ac.id/?page_id=154. [Diakses: 03-Nov-2016].
- [39] Imjaelani, "Layanan Web Hosting dan Domain Gratis di ITS," *LMJaelani.com*, 10-Okt-2013. .

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Mega Resty Sudigdo, biasa dipanggil dengan Mega. Penulis dilahirkan di Kota Malang, 10 Pebruari 1995 dan merupakan anak pertama dari pasangan suami istri Sudigdo Hidayat dan Elis Susi Retnani. Penulis memiliki 1 saudara kandung, yaitu Satrio Akbar Sudigdo. Penulis telah menempuh pendidikan formasl di SDN Percobaan 1 Malang, SMP Negeri 3 Malang, dan SMA Negeri 1 Malang. Kemudian, penulis melanjutkan kuliah di Jurusan Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya dengan NRP 5213100065.

Penulis mengambil bidang minat Manajemen Sistem Informasi (MSI) pada penyelesaian Penelitian Tugas Akhir. Penulis aktif berorganisasi dengan menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi sebagai Sekretaris Departemen Hubungan Luar dan anggota Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi sebagai anggota Badan Koordinasi Pemandu. Selain itu, penulis juga aktif menjadi anggota kepanitiaan. Penulis pernah menjalani Kerja Praktik selama 3 bulan di PT. GMF AeroAsia dan Magang Industri selama 3 bulan di perusahaan yang sama. Penulis dapat dihubungi melalui email: resty.mega@gmail.com.

“Halaman ini sengaja dikosongi”

LAMPIRAN A – INTERVIEW PROTOCOL

Lampiran ini berisi tentang daftar pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancara langsung dengan pihak internal DPTSI pada Pusat Layanan dan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi.

UMUM

1. Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
2. Siapa saja yang aktor yang berperan terhadap layanan ini?
3. Apa saja peran yang diberikan kepada aktor-aktor tersebut?
4. Bagaimana pembagian wewenang antara Pusat Layanan dengan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi?

WEB HOSTING

KONDISI PROSES BISNIS SAAT INI

PENDAFTARAN

1. Apa saja paket yang ditawarkan mengenai *web hosting*?
2. Kondisi apa yang diperbolehkan mengambil paket tersebut?
3. Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?
4. Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
5. Apakah terdapat peraturan terkait isi laman yang dari penggunaan *web hosting*? Jika iya, apa saja peraturannya yang diterapkan dan peraturan tersebut telah ditetapkan oleh siapa dan mengacu pada peraturan apa?

PENGELOLAAN

1. Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa *web hosting* ini telah digunakan dengan semestinya?
2. Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan *web hosting*?

A - 2 -

3. Bagaimana cara untuk menangani untuk kondisi *web hosting* yang sudah tidak digunakan?
4. Apakah diperbolehkan untuk mengubah paket yang digunakan? Jika boleh, bagaimana caranya?

AKHIR KONTRAK

1. Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
2. Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak?
3. Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir?
4. Berapa lama waktu yang digunakan agar *space* yang telah ditinggalkan oleh pengguna lama dapat digunakan oleh pengguna baru?

PENCATATAN

1. Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
2. Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
3. Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
4. Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
6. Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
7. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak?
8. Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
9. Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?

KONDISI EKSPEKTASI

PENDAFTARAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan *web hosting*?
 - a. Paket yang ditawarkan
 - b. Persyaratan
 - c. Alur pendaftaran
 - d. Peraturan terkait isi laman

PENGELOLAAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan *web hosting*?
 - a. Kontrol penggunaan
 - b. Perubahan paket

AKHIR KONTRAK

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan *web hosting*?
 - a. Alur mengakhiri
 - b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir
 - c. Mengetahui batas akhir layanan

PENCATATAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan *web hosting*?
 - a. Kontrak awal
 - b. Pembaruan kontrak

DOMAIN

KONDISI PROSES BISNIS SAAT INI

PENDAFTARAN

1. Apakah ada aturan yang digunakan untuk mengatur penulisan nama *domain*?
2. Selama ini penulisan nama *domain* yang berlaku di ITS apakah sudah mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh

PANDI? Jika belum, selama ini menggunakan peraturan siapa?

3. Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
4. Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?
5. Bagaimana cara mengecek ketersediaan nama *domain* ketika ada pelanggan yang ingin mendaftarkan nama *domainnya*?

PENGELOLAAN

1. Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
2. Apakah ada ketentuan yang mengatur siklus hidup dari nama *domain*, mulai dari pendaftaran hingga di akhir?
3. Apakah ada pengontrolan yang dilakukan untuk mengecek terkait penggunaan nama *domain*?

AKHIR KONTRAK

1. Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
2. Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak?
3. Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir?
4. Berapa lama waktu yang digunakan agar *domain* sebelumnya telah digunakan dapat digunakan kembali?

PENCATATAN

1. Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
2. Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
3. Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
4. Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?

5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
6. Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
7. Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
8. Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?

KONDISI EKSPEKTASI

PENDAFTARAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan *domain*?
 - a. Persyaratan
 - b. Alur pendaftaran
 - c. Peraturan terkait nama *domain*
 - d. Pengecekan ketersediaan nama *domain*

PENGELOLAAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan *domain*?
 - a. Kontrol penggunaan
 - b. Siklus hidup *domain*

AKHIR KONTRAK

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan *domain*?
 - a. Alur mengakhiri
 - b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir
 - c. Mengetahui batas akhir layanan

PENCATATAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan *domain*?
 - a. Kontrak awal
 - b. Pembaruan kontrak

COLOCATION SERVER

KONDISI PROSES BISNIS SAAT INI

PENDAFTARAN

1. Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
2. Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini (terkait administrasi dan spesifikasi *server*)?
3. Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
4. Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
5. Apakah terdapat batasan terhadap *server* yang boleh dibawa oleh pelanggan?
6. Apa yang akan dilakukan apabila terdapat pelanggan yang ingin menitipkan *server*nya melebihi jumlah yang ditetapkan?
7. Apakah terdapat aturan yang mengatur mengenai isi dari *server* yang ditetapkan?
8. Bagaimana cara mengetahui *server* yang telah dititipkan itu dimiliki oleh siapa (identitas kepemilikan *server*)?

PENGELOLAAN

1. Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa layanan *colocation server* ini telah digunakan dengan semestinya?
2. Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan *colocation server*? Jika ada, bagaimana caranya?
3. Apakah terdapat sistem *backup* yang digunakan? Jika ada, bagaimana caranya?

4. Bagaimana pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik *server*?
5. Bagaimana alur proses terkait insiden yang terjadi terhadap *server* yang dititipkan?

AKHIR KONTRAK

1. Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
2. Bagaimana proses pengembalian dari *server* yang telah dititipkan kepada pelanggan ketika waktu yang ditentukan di dalam kontrak telah berakhir?

PENCATATAN

1. Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
2. Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
3. Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
4. Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
6. Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
7. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak?
8. Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
9. Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?

KONDISI EKSPEKTASI PENDAFTARAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan *colocation server*?
 - a. Persyaratan
 - b. Alur pendaftaran
 - c. Batasan *server*
 - d. Identitas kepemilikan *server*

PENGELOLAAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan *colocation server*?
 - a. Kontrol penggunaan
 - b. Sistem *backup*
 - c. Pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik *server*
 - d. Alur proses terkait insiden yang terjadi

AKHIR KONTRAK

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan *colocation server*?
 - a. Alur mengakhiri
 - b. Proses pengembalian *server*

PENCATATAN

1. Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan *colocation server*?
 - a. Kontrak awal
 - b. Pembaruan kontrak

LAMPIRAN B – HASIL INTERVIEW

Lampiran ini berisi tentang hasil wawancara dengan narasumber dari pihak internal DPTSI pada Bagian Subdirektorat Layanan dan Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi mengenai kondisi proses bisnis saat ini dan ekspektasi tentang pengelolaan *web hosting*, *domain*, dan *colocation server*.

Hari, Tanggal	Kamis, 24 November 2016
Waktu	09.30 - 10.15
Lokasi	Kantor Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI)
Narasumber	Pak Wicaksono
Jabatan	Staff Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi
Lama Bekerja	2000 – sekarang
Topik	Pengelolaan Layanan <i>Web Hosting</i> , <i>Domain</i> , dan <i>Colocation Server</i>

No	Uraian
Umum	
1	Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Jurusan dan unit. Namun ada pengecualian ketika ada <i>request</i> khusus melalui Pusyan, seperti suatu kegiatan seminar, termasuk <i>request</i> ukuran <i>memory</i> dan <i>datasenya</i> .
2	Siapa saja aktor yang berperan terhadap layanan ini?
	Jawaban: Jadi di sini terdapat 4 bagian, namun yang utama ada 2, yaitu 1 tim untuk mengurusinya tentang infrastrukturnya (termasuk <i>routing</i> , <i>switch</i> , <i>router</i> , dan lain lain, termasuk yang menyediakan <i>hardware</i> adalah bagian ini) dan 1 tim untuk mengurusinya tentang sistem, biasanya setelah infrastruktur jadi, seperti ingin OS dan <i>servicenya</i> apa saja. Jadi 3 orang, 1 orang yang <i>expert</i> di infrastruktur, 1 orang di <i>service</i> , dan yang 1 lagi dapat menguasai semuanya.
3	Apa saja peran yang diberikan kepada aktor-aktor tersebut?
	Jawaban: Sesuai dengan tupoksi.

4	Bagaimana pembagian wewenang antara Pusat Layanan dengan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi?
	Jawaban: Lebih tepat untuk ditanyakan ke pimpinan karena sudah ada tupoksi yang mengatur. Namun selama ini, jika ada keluhan yang masuk yang menangani terlebih dahulu adalah Pusyan. Kemudian pembagian untuk infrastruktur, sistem baru lari ke bagian kita.
<i>Web Hosting</i>	
Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Apa saja paket yang ditawarkan mengenai <i>web hosting</i> ?
	Jawaban: Saat ini menggunakan system memory shared. Jadi di sini menyediakan 1 server dengan RAM 16gb dan untuk harddisknya sesuai dengan tingkat kebutuhan (100mb, 200mb, dan 500mb). Namun ada juga yang minta 2gb kapan hari itu. Soalnya hosting ini kan lebih spesifik ke arah web-web yang bukan menyimpan tentang multimedia. Namun kalo requirementnya lebih dari itu, lebih dari yang dialokasikan, maka akan diarahkan ke colocation.
2	Kondisi apa yang diperbolehkan mengambil paket tersebut?
	Jawaban: Berdasarkan diskusi yang telah dilakukan
3	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?
	Jawaban: Tergantung sama Pusyan. Kalau Pusyan acc, maka kita jalan. Kalau Pusyan tidak acc, maka ya tidak jalan.
4	Bagaimana alur koordinasi antara Pusyan dengan Infrastruktur?
	Jawaban: Jadi di Infrastruktur juga ada milis. Lalu kita open 1 email dari Pusyan. Jadi di milis itu, Pusyan dapat posting ke dalam milis kami untuk menginformasikan kebutuhan. Kemudian kita accept. Kan kita ada banyak tim nih, jadi yang bakal mengerjakan akan langsung memberikan info kepada Pusyan melalui milis tersebut. Kemudian jika sudah selesai, biasanya kan di hosting itu yang diperlukan user adalah alamat url untuk bisa mengakses back endnya, username, dan passwordnya. Nanti kalua sudah jadi, akan kita serahkan

	kepada Pusan. Kemudian Pusan yang akan menginformasikan kepada user-nya.
5	Apakah terdapat peraturan terkait isi laman yang dari penggunaan <i>web hosting</i> ? Jika iya, apa saja peraturannya yang diterapkan dan peraturan tersebut telah ditetapkan oleh siapa dan mengacu pada peraturan apa?
	Jawaban: Yang monitor tetap dari Pusan. Jadi dari Pusan itu ada tim untuk melihat konten dari masing-masing website. Ketika kita mendapatkan notifikasi dari luar bahwa url tersebut melakukan phishing atau tracking, itu nanti akan dilaporkan ke Pusan. Nanti Pusan yang akan menginformasikan ke web masternya untuk melakukan upgrade dan sebagainya.
Pengelolaan	
1	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa <i>web hosting</i> ini telah digunakan dengan semestinya?
	Jawaban: Dilakukan oleh Pusan.
2	Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan <i>web hosting</i> ?
	Jawaban: Pengontrolan tetap dari web admin. Jadi infrastruktur hanya sekedar membantu. Untuk tanggung jawab utama, backup, dan lain-lain kembali ke web admin masing-masing unit. Ketika kami mendapatkan informasi phishing, nah itu yang akan diteruskan ke user. Jadi di sini hanya menyediakan tempat untuk diisi. Isinya adalah tanggung jawab anda. Istilahnya begitu.
3	Bagaimana cara untuk menangani untuk kondisi <i>web hosting</i> yang sudah tidak digunakan?
	Jawaban: Kembali ke Pusan. Jadi semua itu by request. Ketika Pusan request web tersebut untuk digunakan dari tanggal ini hingga tanggal ini, maka kami akan membuatnya untuk dapat digunakan rentang waktu tersebut. Setelah tanggal itu, kami akan menghapusnya. Kalau dari Pusan hanya request minta tolong dibuatkan website ini tanpa ada rentang waktu, maka website tersebut akan tetap ada, tidak ada waktu abis. Apabila ada dari Pusan menginfokan

	selanjutnya terdapat ada web yang sudah tidak terpakai, minta tolong dihapus, maka kami akan menghapusnya.
4	Apakah diperbolehkan untuk mengubah paket yang digunakan? Jika boleh, bagaimana caranya?
	Jawaban: Ada komunikasi dulu. Soalnya untuk idealnya php kayak gitu kan tidak besar. Misal ingin upgrade ke 500 mb, maka akan ditanyai terlebih dahulu ini dibuat untuk apa. Misal ingin ditambahi beberapa foto seperti itu, maka akan dikira-kira terlebih dahulu apakah cukup atau tidak. Apabila 500mb itu memenuhi dan kita sanggup, maka kita akan kasih. Tapi kalau website tersebut akan berkembang terus, maka akan disarankan untuk colocation.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: Kembali by request dari Pusyan
2	Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak?
	Jawaban: Dari Pusyan
3	Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir?
	Jawaban : Sesuai dengan permintaan dari Pusyan.
4	Berapa lama waktu yang digunakan agar <i>space</i> yang telah ditinggalkan oleh pengguna lama dapat digunakan oleh pengguna baru?
	Jawaban: Sebenarnya 1-2 jam itu sudah siap. Mungkin yang membutuhkan waktu yang agak lama adalah resource DNSnya. Kalau layanannya sudah dibikinkan. Kalau ada request masuk, kita standby di depan laptop jadi cepat. Tapi kan terkadang kita bekerjanya keluar. Ada trouble di jurusan a, b, c, di unit a, b, c, kalau pas kita kosong di kantor, ya kita nunggu dulu. Kalau kita balik, ya baru kita kerjakan.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Kalau request, sudah masuk ke email. Namun untuk detail pekerjaan yang sudah dikerjakan apapun di tempat, kita

	catat di laman moc.its.ac.id. Di sana itu semacam log yang telah dikerjakan.
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
	Jawaban: Di Pusan
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
	Jawaban : Pusan
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
	Jawaban: Bertanya pada Pusan.
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
	Jawaban: Tidak lama, hanya mengisi saja.
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang digunakan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
	Jawaban: Bertanya pada Pusan.
7	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak?
	Jawaban: Bertanya pada Pusan.
8	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
	Jawaban: Tidak ada.
9	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?
	Jawaban: Resource hardware. Semakin banyak yang hosting yang kita, maka harus dibagi untuk sekian banyak tersebut. Nah semakin ke sini sudah sering mbambet kalau Orang Jawa bilang. Harus tune sana sini untuk bisa terpenuhi. Nah di sini Kasubdit kami sudah menginstruksikan untuk menggunakan jalur baru. Jadi istilahnya perlu upgrade. Di sini juga ada kebijakan baru untuk menggunakan VPS. Jadi nanti akan disediakan 1-2 VPS untuk 1 jurusan dengan resource sekian untuk digunakan menampung kebutuhan jurusan tersebut. Contoh jurusan SI, kan punya lab. Nah nanti dibagi sama lab itu juga resourcenya.

Kondisi Ekpektasi	
Pendaftaran	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan <i>web hosting</i>?</p> <p>a. Paket yang ditawarkan</p> <p>b. Persyaratan</p> <p>c. Alur pendaftaran</p> <p>d. Peraturan terkait isi laman</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>a. Mungkin bisa iya bisa tidak. Karena pengguna kita beda. Misal kita bikin dengan template apache dan mysql dengan resource sekian. Ternyata pengguna tidak menyukai hal itu, tapi lebih suka dengan menggunakan Postgree. Oleh karena itu, biasanya kita kasih template kosong. Itu linux by system. Udah itu silakan diapa-apain. Namun ada request, minta tolong dibuatin dengan ini ini ini, ya kami bantu untuk membuatnya. Sesuai dengan kebutuhan.</p>
Pengelolaan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan <i>web hosting</i>?</p> <p>a. Kontrol penggunaan</p> <p>b. Perubahan paket</p>
	Jawaban: Sudah cukup
Akhir Kontrak	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan <i>web hosting</i>?</p> <p>a. Alur mengakhiri</p> <p>b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir</p> <p>c. Mengetahui batas akhir layanan</p>
	Jawaban: Ya sebaiknya ada.
Pencatatan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan <i>web hosting</i>?</p> <p>a. Kontrak awal</p> <p>b. Pembaruan kontrak</p>

	Jawaban: Ya sebaiknya ada.
<i>Domain</i>	
Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Apakah ada aturan yang digunakan untuk mengatur penulisan nama domain?
	Jawaban: Ada
2	Selama ini penulisan nama domain yang berlaku di ITS apakah sudah mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh PANDI? Jika belum, selama ini menggunakan peraturan siapa?
	Jawaban: Aturan dari kebijakan sendiri. Misal ada lab yang dimiliki oleh SI, maka nama domain yang digunakan di belakangnya harus ada IS nya yang menyatakan itu lab yang dimiliki oleh SI. Tidak boleh berdiri sendiri.
3	Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Sama saja.
4	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?
	Jawaban: Balik ke Pusingan
5	Bagaimana cara mengecek ketersediaan nama domain ketika ada pelanggan yang ingin mendaftarkan nama domainnya?
	Jawaban: Masuk ke sistem DNS. Sebenarnya user pun bisa mengeceknya sendiri kalau tahu caranya.
Pengelolaan	
1	Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
	Jawaban: Tidak ada batas waktu
2	Apakah ada ketentuan yang mengatur siklus hidup dari nama domain, mulai dari pendaftaran hingga di akhir?
	Jawaban: Tidak ada
3	Apakah ada pengontrolan yang dilakukan untuk mengecek terkait penggunaan nama domain?
	Jawaban: By request dari Pusingan.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: Dari Pusingan.

2	Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak? Jawaban: Dari Pusyan.
3	Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir? Jawaban: Sesuai dengan permohonan dari Pusyan
4	Berapa lama waktu yang digunakan agar domain sebelumnya telah digunakan dapat digunakan kembali? Jawaban: Cepat kok. Setelah dihapus, sudah dapat digunakan kembali.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini? Jawaban: Di Pusyan.
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan? Jawaban: Bertanya pada Pusyan
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini? Jawaban: Pusyan
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut? Jawaban: Bertanya pada Pusyan
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak? Jawaban : Bertanya pada Pusyan
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut? Jawaban: Bertanya pada Pusyan
7	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)? Jawaban: Tidak ada
8	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini? Jawaban: Hampir dibilang tidak ada. Asalkan ada resource, ada hardware, kita jalan.
Kondisi Ekspektasi	
Pendaftaran	

1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan domain?</p> <p>a. Persyaratan</p> <p>b. Alur pendaftaram</p> <p>c. Peraturan terkait nama domain</p> <p>d. Pengecekan ketersediaan nama domain</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>c. Ingin ada perubahan. Waktu itu sempat ada wacana. Hal ini terkait security yang digunakan saat ini, yaitu *.domain. Karena penggunaan nama domain saat ini kan *.*.domain, nah ini SSL kita yang tidak dapat jalan. Sempat ada wacana, seperti nama himpunan-namajurusan.domain untuk nama himpunan. Mungkin ke depannya akan dibuat.</p>
Pengelolaan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan domain?</p> <p>a. Kontrol penggunaan</p> <p>b. Siklus hidup domain</p>
	Jawaban: Sudah cukup.
Akhir Kontrak	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan domain?</p> <p>a. Alur mengakhiri</p> <p>b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir</p> <p>c. Mengetahui batas akhir layanan</p>
	Jawaban: Ya sesuai dengan prosedur.
Pencatatan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan domain?</p> <p>a. Kontrak awal</p> <p>b. Pembaruan kontrak</p>
	Jawaban: Ya sesuai dengan prosedur.
<i>Colocation Server</i>	
Kondisi Prose Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	

1	Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Jurusan dan unit
2	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini (terkait administrasi dan spesifikasi server)?
	Jawaban: Sebenarnya dikembalikan ke jurusan atau unitnya. Karena kan disesuaikan dengan kebutuhan yang ingin ditanamkan data di sana kan mereka. Jadi di sini lebih condong ke arah saran. Yang menjadi keharusan di sini adalah server yang dibawa adalah berupa rack mount. Selanjutnya kita kasih saran. Sebenarnya di sini kita lebih ingin ke diskusi terlebih dahulu agar tidak salah spesifikasi yang digunakan. Karena kan harga server cukup mahal. Jadi agar tidak terbuang sia-sia. Di sini kita akan menanyakan kebutuhan saat ini dan di masa yang akan mendatang seperti apa, kemudian kita kasih saran.
3	Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Dari Pusingan
4	Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
	Jawaban: Tidak ada batas waktu
5	Apakah terdapat batasan terhadap server yang boleh dibawa oleh pelanggan?
	Jawaban: Tidak ada, bebas. Untuk jumlah, asal masih mampu, kita layani.
6	Apa yang akan dilakukan apabila terdapat pelanggan yang ingin menitipkan servernya melebihi jumlah yang ditetapkan?
	Jawaban: Jika masih ada jumlahnya, dilayani. Jika sudah penuh, maka ditahan terlebih dahulu hingga ada pengadaan dari Puskom kembali.
7	Apakah terdapat aturan yang mengatur isi dari server yang ditetapkan?
	Jawaban: Dari mereka. Tapi di sini berupa saran bukan kewajiban.
8	Bagaimana cara mengetahui server yang telah dititipkan itu dimiliki oleh siapa (identitas kepemilikan server)?
	Jawaban: Menggunakan label yang isinya IP dan hostname.
Pengelolaan	

1	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa layanan <i>colocation server</i> ini telah digunakan dengan semestinya?
	Jawaban: Admin yang melakukan.
2	Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan <i>colocation server</i> ? Jika ada, bagaimana caranya?
	Jawaban: Dari admin.
3	Apakah terdapat system backup yang digunakan? Jika ada, bagaimana caranya?
	Jawaban: Dari pihak user.
4	Bagaimana pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik server?
	Jawaban: Asalkan perangkat itu bisa diping, diremote, dihit itu urlnya jalan, maka selesai kita. Kalau masalah dihack atau apapun, itu kembali ke mereka.
5	Bagaimana alur proses terkait insiden yang terjadi terhadap server yang dititipkan?
	Jawaban: Kita kasih tahu mereka. Misal ada pemberitahuan servernya ngeblink nih, berarti kan ada error tuh, maka kita akan beri tahu mereka. Bisa lewat Pუსyan atau apabila kita mengetahui adminnya siapa, bisa langsung menghubunginya. Yang penting tersampaikan. Kalau mereka perlu membutuhkan bantuan, ya kita akan bantu.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: Tidak ada masa berakhir.
2	Bagaimana proses pengembalian dari server yang telah dititipkan kepada pelanggan ketika waktu yang ditentukan di dalam kontrak telah berakhir?
	Jawaban: Dari Pუსyan ada pemberitahuan bahwa pada tanggal segini jam segini akan ada pengambilan server oleh siapa.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Ya inventaris
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?

	Jawaban: Tidak ada
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini? Jawaban: Pusyan dan IKTI.
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut? Jawaban: Tidak ada kontrak.
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak? Jawaban: Tidak ada.
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut? Jawaban: Tidak ada
7	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak? Jawaban: Tidak ada
8	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)? Jawaban: Tidak ada
9	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini? Jawaban: Kendalanya sejauh ini lancar. Lebih lancar ini daripada hosting. Kebanyakan mereka sudah melakukan diskusi dengan kami, sehingga sudah sesuai dengan <i>requirement</i> yang dibutuhkan jadinya lebih mencukupi.
Kondisi Ekspektasi	
Pendaftaran	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan <i>colocation server</i> ? a. Persyaratan b. Alur pendaftaran c. Batasan server d. Identitas kepemilikan server
	Jawaban: Inginnya sih VPS. Istilahnya jurusan atau unit itu menyediakan atau invest 1 server dengan spesifikasi di atas

	rata-rata memang agak mahal sih. Nah dari itu bisa digunakan untuk banyak-banyak VPS bisa dibagi untuk kebutuhan mereka. Jadi tidak 1 layanan 1 server. Kalau begitu kan lama-lama rack kita akan penuh, listrik akan semakin bengkak, peralatan juga semakin mahal.
Pengelolaan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan <i>colocation server</i> ? a. Kontrol penggunaan b. Sistem backup c. Pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik server d. Alur proses terkait insiden yang terjadi
	Jawaban: Para admin lebih peduli dengan server yang dititipkan masing-masing
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan <i>colocation server</i> ? a. Alur mengakhiri b. Proses pengembalian server
	Jawaban: Sesuai dengan prosedur.
Pencatatan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan <i>colocation server</i> ? a. Kontrak awal b. Pembaruan kontrak
	Jawaban: Lebih terdokumentasi semua.

Hari, Tanggal	Kamis, 24 November 2016
Waktu	10.30 – 11.15
Lokasi	Kantor Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI)
Narasumber	Bu Wiwin
Jabatan	Staff Subdirektorat Layanan (Bidang Permintaan Domain)

Lama Bekerja	2004 – sekarang
Topik	Pengelolaan Layanan <i>Web Hosting</i> , <i>Domain</i> , dan <i>Colocation Server</i>

No	Uraian
Umum	
1	Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Satu organisasi, seperti unit, jurusan, fakultas, himpunan manusia, UKM, dan kegiatan seperti itu. Bukan untuk perorangan. Kemudian lab itu ikut jurusan.
2	Siapa saja aktor yang berperan terhadap layanan ini?
	Jawaban: Layanan dan Infrastruktur.
3	Apa saja peran yang diberikan kepada aktor-aktor tersebut?
	Jawaban: Jadi ada prosedur. Jadi nanti ada surat atau email, kemudian untuk permasalahan atau permintaan domain itu disiposisikan melalui saya. Tapi tetap yang membuat dari tim jaringan. Jadi saya request ke tim jaringan nanti saya buat domain dan hosting sesuai dengan permintaan, apakah itu domain saja, atau hosting saja, atau mungkin keduanya. Jadi nanti setelah itu tetap didisiposisikan kembali ke saya kemudian saya teruskan ke admin atau contact person yang bersangkutan.
4	Bagaimana pembagian wewenang antara Pusat Layanan dengan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi?
	Jawaban: Sudah sesuai jobdesc yang telah ditetapkan dan diatur di SKP.
<i>Web Hosting</i>	
Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Apa saja paket yang ditawarkan mengenai <i>web hosting</i> ?
	Jawaban: Hanya masalah database saja. Untuk awal dapatnya itu defaultnya adalah 150mb, maksimal adalah 500mb. Kemudian ada yang dikhususkan untuk jurusan karena kebutuhan jurusan semakin lama semakin meningkat, yaitu virtual server (VPS).
2	Kondisi apa yang diperbolehkan mengambil paket tersebut?

	Jawaban: Berdasarkan diskusi yang dilakukan.
3	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?
	Jawaban: Ada prosedur yang harus dipenuhi, yaitu pengajuan/permohonan melalui surat atau email. Biasanya kalau surat harus mengetahui pejabat setempat (di form). Kalau unit yang tanda tangan kepalanya, kalau hima yang tanda tangan kajurnya, seperti itu. Harus ada contact person (email its). Ini wajib. Agar tidak terjadi kesusahan ketika terjadi insiden, terutama ketika request password harus jelas. Hal ini susahnya apabila mahasiswa. Dulu yang daftar siapa sekarang yang memegang sudah beda orang. Beda kalau dengan unit, unit masih bisa dipegang. Untuk organisasi, bukan untuk perseorangan.
4	Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Tetap melalui helpdesk. Nanti dari helpdesk disiposikan sesuai tupoksinya masing-masing, ke saya kalo bagian domain. Pokoknya semua satu pintu.
5	Apakah terdapat peraturan terkait isi laman yang dari penggunaan <i>web hosting</i> ? Jika iya, apa saja peraturannya yang diterapkan dan peraturan tersebut telah ditetapkan oleh siapa dan mengacu pada peraturan apa?
	Jawaban: Selama ini kan mereka tahu bahwa yang harus ditampilkan adalah sesuai dengan kebutuhan website masing-masing. Kita tidak menyediakan mengenai kontennya. Ini lho kita sudah menyediakan username dan password. Ibaratnya rumah, kita sudah memberikan kunci, dan gembok pagar. Kunci rumahnya itu silakan kalian pegang sendiri. Silakan kalian rawat sendiri. Jadi hilangnya kunci pagar ini, kita bisa meresetkan. Tapi kalau kunci rumahnya yang hilang, itu sudah diluar wewenang kita. Kemudian sudah ada peraturan juga terkait versi aplikasi yang digunakan. Jika di atas itu, nanti tidak akan support.
Pengelolaan	
1	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa <i>web hosting</i> ini telah digunakan dengan semestinya?
	Jawaban: Ya kontrol biasa, seperti <i>domain</i> .

2	Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan <i>web hosting</i> ?
	Jawaban: Ada, bersamaan dengan pengontrolan domain.
3	Bagaimana cara untuk menangani untuk kondisi <i>web hosting</i> yang sudah tidak digunakan?
	Jawaban: Sebenarnya ini ada wacana gitu. Tapi gak langsung nutup, harus ada prosedur. Tapi sekarang itu gak berani langsung nutup, tapi ijin yang punya dulu.
4	Apakah diperbolehkan untuk mengubah paket yang digunakan? Jika boleh, bagaimana caranya?
	Jawaban: By request. Biasanya mereka ada error gitu, muncul pesan seperti itu. Contohnya mereka tidak bisa mengupload gambar/foto. Terkadang mereka tahu kondisinya itu berarti harus menambah kuota. Ada kok dulu ini mau mengajukan surat. Ada juga yang ke sini dulu bilang ingin menambah. Ya bisa, namun mengajukan surat terlebih dahulu untuk arsip saya. Nanti saya catatkan di aplikasi namanya simdom itu. Untuk saya catat historynya. Yang sudah tercatat ada mulai tahun 2011.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: Tidak ada. Jadi selama tidak ada request dari yang bersangkutan untuk minta tolong ditutup, jadi kita gak pernah menutupnya. Terkadang ada juga yang minta nutup ini biasanya yang belakangnya ada tahunnya, seperti dies, dies tahun berapa. Oh ini minta tolong ditutup, saya mau buat yang baru yang tahunnya beda. Jadi semuanya, baik pembuatan maupun penghapusan, melalui by request.
2	Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak?
	Jawaban: Pokoknya ada permintaan yang tertulis ke helpdesk. Nanti dari helpdesk didisposisikan ke kontruksi sesuai dengan permintaan tersebut.
3	Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir?

	Jawaban: Kita hanya menutup saja. Jadi nanti ketika dibuka domainnya, maka yang muncul error bahwa domain tersebut telah tidak ada.
4	Berapa lama waktu yang digunakan agar <i>space</i> yang telah ditinggalkan oleh pengguna lama dapat digunakan oleh pengguna baru?
	Jawaban: Kalau itu wewenang dari jaringan, entah itu ditimpa atau dibuatkan baru. Tapi sepertinya dibuatkan baru ya. Tapi ya itu maksimal database hanya 500mb saja.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Simdom (untuk kalangan Pusyan sendiri). Saya juga melakukan rekap manual di Excel, baru diinputkan ke simdom itu.
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
	Jawaban: Surat itu. Nanti dibalasnya melalui email its. Jadi di surat itu harus tercantum nama, no hp, dan email its.
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
	Jawaban: Sesuai tupoksi. Kalau saya ya tetang domain.
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
	Jawaban: Tidak ada kontrak.
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang digunakan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
	Jawaban: By request.
7	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
8	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?

	Jawaban: Dulu itu ada yang minta nama domain yang begini. Tapi itu tidak bisa. Kemudian ada yang minta databasenya melebihi dari 500mb. Tapi juga tetap tidak bisa.
9	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?
	Jawaban: Ada yang mengeluh bahwasannya permohonannya belum diproses. Padahal sudah dibuatkan dan disampaikan melalui email its. Namun email itsnya tidak dibuka. Ada juga yang sudah dibuatkan tapi gak dikelola atau gak dipakai, bahkan ada yang masih under construction.
Kondisi Ekpektasi	
Pendaftaran	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan <i>web hosting</i> ? a. Paket yang ditawarkan b. Persyaratan c. Alur pendaftar d. Peraturan terkait isi laman
	Jawaban: Alhamdulillah sudah tertata dengan rapi, sudah SOP. Harusnya lebih bagus lagi.
Pengelolaan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan <i>web hosting</i> ? a. Kontrol penggunaan b. Perubahan paket
	Jawaban: Itu tergantung kebijakan. Kalau mau ini, ya harus ngikutin prosedur itu. Jadi harus sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan <i>web hosting</i> ? a. Alur mengakhiri b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir c. Mengetahui batas akhir layanan

	Jawaban: Terutama pergantian pengurus, seharusnya ya diturunkan. Kan daripada membuat surat, mending tanya ke senior terlebih dahulu. Biasanya saya arahkan seperti itu.
Pencatatan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan <i>web hosting</i> ? a. Kontrak awal b. Pembaruan kontrak
	Jawaban: CP harus clear. Kalau untuk domain lama terutama untuk kegiatan kemahasiswaan itu kurang mengetahuinya, kurang mengetahui pejabat terkait, seperti kalab, kajur, dan sebagainya. b. Dulunya ada wacana itu. Ya tapi harus prosedur.
<i>Domain</i>	
Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Apakah ada aturan yang digunakan untuk mengatur penulisan nama domain?
	Jawaban: Ada
2	Selama ini penulisan nama domain yang berlaku di ITS apakah sudah mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh PANDI? Jika belum, selama ini menggunakan peraturan siapa?
	Jawaban: Mengacu dari pimpinan kita. Oh ini syaratnya. Jadi ada yang sudah ditetapkan dari dulu dan ada yang baru saja. Mungkin yang lama sudah ada dan ada tambahan dari yang baru. Nah untuk penamaannya itu kan belakangnya sudah <i>its.ac.id</i> .. Kemudian untuk depannya, untuk UKM misalnya, harus ada LMBnya. Kalau himpunan itu harus hima diikuti domain jurusan. Jadi sudah ada prosedurnya. Namun untuk kegiatan seperti seminar itu biasanya langsung mencantumkan lewat surat. Kalau sudah dianggap sesuai dari Pusyan, baru bisa diproses. Namun dirasa belum sesuai, maka akan dikomunikasikan kembali ke pemohon agar dilakukan perubahan.
3	Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?

	Jawaban: Alurnya sama dengan web hosting. Jadi begini, defaultnya itu surat yang masuk kalau tanpa ada pemberitahuan saya minta domain dengan hosting di luar, berarti itu minta dua-duanya, kecuali kalau ada permintaan domain itu IP saya segini, berarti nanti kami buat domain saja.
4	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?
	Jawaban: Sama aja kayak web hosting.
5	Bagaimana cara mengecek ketersediaan nama domain ketika ada pelanggan yang ingin mendaftarkan nama domainnya?
	Jawaban: Yang mengecek dari sini. Harus diingat-ingat apakah sudah ada belum namanya. Jadi apabila terdapat permohonan yang hampir mirip dengan nama domain yang sudah ada, maka ditanyakan kembali ke pemohon apakah ini untuk hal yang sama atau tidak. Jika berbeda, maka akan diproses dengan nama domain yang terdapat perbedaan. Jika sama, maka akan dilakukan reset password saja. Jadi semua kembali ke pemohon (user) tapi dengan syarat pengurusnya sama dalam satu unit. Kalau beda unit itu gak bisa, jadi harus ganti nama lagi.
Pengelolaan	
1	Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
	Jawaban: Gak ada waktunya. Jadi semua by request itu.
2	Apakah ada ketentuan yang mengatur siklus hidup dari nama domain, mulai dari pendaftaran hingga di akhir?
	Jawaban: Tidak ada.
3	Apakah ada pengontrolan yang dilakukan untuk mengecek terkait penggunaan nama domain?
	Jawaban: Tetap ada. Namun tidak dilakukan setiap hari, namun hampir setiap hari saya melakukan monitoring terkait domain. Ini lho ada domain yang gak diupdate. Kemudian dari jaringan terkadang juga memberi tahu ke Layanan bahwa ada domain yang dihack, misalnya seperti itu. Kemudian, pihak Layanan akan menyampaikan ke pihak yang bersangkutan. Untuk solusinya nanti akan dibicarakan, seperti itu. Biasanya juga, ada yang mengemail ke pihak jaringan, ini lho ada

	webnya ada yang error atau ada yang bolong. Nanti mereka menginfokan ke kami, kemudian kami beri tahu ke pihak CP atau adminnya bahwa minta tolong untuk web tersebut agar segera dibenahi atau ditindaklanjuti. Jumlah domain yang tercatat di saya itu ada hampir 500 domain. Itu saya bagi berapa domain sehari. Sebulan sekali.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: By request
2	Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak?
	Jawaban: Menggunakan surat terlebih dahulu
3	Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir?
	Jawaban: Domain dihapus.
4	Berapa lama waktu yang digunakan agar domain sebelumnya telah digunakan dapat digunakan kembali?
	Jawaban: Jadi di sini hanya minta menutup bukan untuk menghapusnya. Takutnya belum sempat dibackup.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Simdom dan manual.
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
	Jawaban: Tidak ada.
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
	Jawaban: Tidak ada
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?

	Jawaban: Tidak ada
7	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
	Jawaban: Tidak ada
8	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?
	Jawaban: Kalau gak sama dengan prosedur. Kalau sudah dibuatkan ternyata tidak dipakai. Kan ya eman.
Kondisi Ekspektasi	
Pendaftaran	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan domain? a. Persyaratan b. Alur pendaftaram c. Peraturan terkait nama domain d. Pengecekan ketersediaan nama domain
	Jawaban: Kan kita sudah ada form di web. Itu sudah sesuai. Ya bagian CP harusnya diisi. Terus sama sering ngecek email untuk penggunanya.
Pengelolaan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan domain? a. Kontrol penggunaan b. Siklus hidup domain
	Jawaban: a. Sebenarnya di simdom itu ada aplikasi untuk monitoring untuk statusnya. Tapi pihak pengelola web (admin) terkadang dibutuhkan untuk mengupdate website yang dikelolanya. b. Ada masa expired itu masih dalam wacana. Tetapi inginnya ada prosedur, jika tidak diupdate dalam sekian waktu, maka terjadi apa. Seperti itu.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan domain? a. Alur mengakhiri

	b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir c. Mengetahui batas akhir layanan
	Jawaban: Sesuai dengan prosedur.
Pencatatan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan domain? a. Kontrak awal b. Pembaruan kontrak
	Jawaban: Saya anggap sampai saat ini sudah cukup.
<i>Colocation Server</i>	
Kondisi Prose Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Organisasi bukan perorangan.
2	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini (terkait administrasi dan spesifikasi server)?
	Jawaban: Itu jaringan yang mengatur terkait spesifikasi servernya. Kalau administrasinya hanya berupa surat permohonan saja.
3	Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Mengajukan surat. Kemudian surat tersebut akan didisposisikan sesuai dengan tupoksi masing-masing. Lalu nanti akan diproses. Setelah diproses segala konfirmasi akan disampaikan melalui email. Oleh karena itu, harus sering-sering mengecek email.
4	Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
	Jawaban: Tidak ada
5	Apakah terdapat batasan terhadap server yang boleh dibawa oleh pelanggan?
	Jawaban: Kita koordinasi dengan tim jaringan terlebih dahulu.
6	Apa yang akan dilakukan apabila terdapat pelanggan yang ingin menitipkan servernya melebihi jumlah yang ditetapkan?
	Jawaban: Akan koordinasi terlebih dahulu dengan tim jaringan.

7	Apakah terdapat aturan yang mengatur isi dari server yang ditetapkan?
	Jawaban: Itu yang punya wewenang adalah tim jaringan.
8	Bagaimana cara mengetahui server yang telah dititipkan itu dimiliki oleh siapa (identitas kepemilikan server)?
	Jawaban: Tim jaringan yang menentukan.
Pengelolaan	
1	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa layanan <i>colocation server</i> ini telah digunakan dengan semestinya?
	Jawaban: Tidak ada.
2	Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan <i>colocation server</i> ? Jika ada, bagaimana caranya?
	Jawaban: Kalau colo biasanya langsung ke tim jaringan. Harus ada koordinasi pokoknya.
3	Apakah terdapat system backup yang digunakan? Jika ada, bagaimana caranya?
	Jawaban: Kurang tahu
4	Bagaimana pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik server?
	Jawaban: DPTSI hanya menyediakan tempat saja, yang mengelola sepenuhnya adalah pemilik server.
5	Bagaimana alur proses terkait insiden yang terjadi terhadap server yang dititipkan?
	Jawaban: Kalau ada error baru datang ke sini. Biasanya minta tolong diresetkan. Terus sama kayak servernya mati. Hanya seperti itu. Biasanya yang merasakan mereka terlebih dahulu baru menghubungi kami.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: Tidak ada
2	Bagaimana proses pengembalian dari server yang telah dititipkan kepada pelanggan ketika waktu yang ditentukan di dalam kontrak telah berakhir?
	Jawaban: Harus sesuai prosedur. Harus ada surat yang mengetahui pimpinan, baik dari pihak pemohon dan

	mengetahui pimpinan DPTSI. Jadi apabila ada permintaan melalui telepon, maka tetap disarankan untuk mengajukan surat terlebih dahulu.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Di simdom itu ada pencatatan dia itu ikut server yang mana. Hanya ada pencatatan IP berapa. Karena IP kan bisa dicari di command promp. Kalau menggunakan WHS kan IPnya sudah diingat. Jadi kalau ada surat masuk biasanya langsung didisposisikan ke jaringan.
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
	Jawaban: Hanya surat permohonan saja.
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
	Jawaban: Tidak ada
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
7	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
8	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
	Jawaban: Kalau error kan mereka yang tau duluan. Baru menghubungi kami.
9	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?
	Jawaban: Biasanya langsung ke jaringan namun kami tetap akan berkomunikasi dengan pihak jaringan.

Kondisi Ekspektasi	
Pendaftaran	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan <i>colocation server</i>?</p> <p>a. Persyaratan</p> <p>b. Alur pendaftaran</p> <p>c. Batasan server</p> <p>d. Identitas kepemilikan server</p>
	Jawaban: Sampai saat ini masih relevan.
Pengelolaan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan <i>colocation server</i>?</p> <p>a. Kontrol penggunaan</p> <p>b. Sistem backup</p> <p>c. Pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik server</p> <p>d. Alur proses terkait insiden yang terjadi</p>
	Jawaban: Tidak melenceng dari prosedur yang sudah ada.
Akhir Kontrak	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan <i>colocation server</i>?</p> <p>a. Alur mengakhiri</p> <p>b. Proses pengembalian server</p>
	Jawaban: Semua by request dan ada koordinasi. Mungkin sudah terlaksana seperti itu. Kemudian ke depannya lebih baik lagi.
Pencatatan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan <i>colocation server</i>?</p> <p>a. Kontrak awal</p> <p>b. Pembaruan kontrak</p>
	Jawaban: Setahu saya kontrak itu ya by request itu tadi. Namun kalau di dalamnya ada kontrak tertulis lainnya, saya kurang paham. Itu mungkin ada koordinasi dari pimpinan lagi.

Hari, Tanggal	Rabu, 30 November 2016
Waktu	14.00 – 15.00
Lokasi	Kantor Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI)
Narasumber	Pak Royyan
Jabatan	Kepala Subdirektorat Infrastruktur dan Keamanan Informasi
Lama Bekerja	2015 – sekarang
Topik	Pengelolaan Layanan <i>Web Hosting</i> , <i>Domain</i> , dan <i>Colocation Server</i>

No	Uraian
Umum	
1	Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Semua unit kerja di ITS, termasuk lab bahkan kemahasiswaan juga boleh
2	Siapa saja aktor yang berperan terhadap layanan ini?
	Jawaban: Subdit layanan dan IKTI
3	Apa saja peran yang diberikan kepada aktor-aktor tersebut?
	Jawaban: Request layanan dan IKTI yang melaksanakan/memproses hal tersebut. Ketika selesai, IKTI akan memberitahukan/melaporkan kembali ke subdit layanan. Jadi istilahnya itu yang mencatat adalah Subdit Layanan.
4	Bagaimana pembagian wewenang antara Pusat Layanan dengan Pusat Infrastruktur dan Keamanan Informasi?
	Jawaban: Yang dekat dengan pelanggan adalah Subdit Layanan dan yang melaksanakan adalah IKTI.
<i>Web Hosting</i>	
Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Apa saja paket yang ditawarkan mengenai <i>web hosting</i> ?
	Jawaban: Jadi sebenarnya untuk layanan <i>web hosting</i> ini akan beralih ke VPS. Jadi untuk spesifikasi memory, CPU nanti itu akan tergantung jenis aplikasi. Jadi ada 2. Jadi ada <i>web host</i> yang di mana 1 mesin dipakai oleh beberapa unit kerja itu akan memiliki <i>web host</i> sendiri. Jadi ada lagi yang lebih

	<p>sedikit tingkatannya, yaitu VM. Jadi nanti mereka hosting di VM. Itu untuk aplikasi yang agak intensif, tidak aja informasi. Informasi itu kayak WordPress. Jadi untuk informasi, kami sediakan web host seperti itu, 1 mesin tapi dipakai untuk beberapa unit kerja. Kalau yang ini 1 mesin itu ada memory dan CPU yang dialokasikan. Jadi kalo web host, kita berikan file system sedangkan VPS ini, kami berikan sebuah mesin. File system itu yang diakses oleh FTP. Nah nanti file-filenya ditaruh di situ. Tapi tidak dapat mengelola system operasinya. Kalo VM, masing-masing dapat mengelola system operasinya. Jadi mereka install apa aja bisa.</p>
2	<p>Kondisi apa yang diperbolehkan mengambil paket tersebut?</p>
	<p>Jawaban: Untuk VM, tergantung tujuannya mau digunakan untuk apa. Nanti pada saat request kan ada, missal ingin digunakan untuk aplikasi. Nah aplikasi seperti apa itu yang akan ditanyakan terlebih dahulu. Jadi gak setiap unit kerja akan langsung dialokasikan ke VM karena juga hanya dipakai informasi saja ya nggak.</p>
3	<p>Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?</p>
	<p>Jawaban: Kalau di web host, itu hanya untuk informasi saja, ya intinya untuk tulisan-tulisan saja, tidak dimaksudkan untuk dalam jumlah besar. Untuk VM atau VPS, digunakan untuk yang lebih intensif penggunaan memori itu lebih besar dan CPU yang lebih kencang.</p>
4	<p>Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?</p>
	<p>Jawaban: Ke Subdit Layanan dulu baru didisposisikan ke IKTI.</p>
5	<p>Apakah terdapat peraturan terkait isi laman yang dari penggunaan <i>web hosting</i>? Jika iya, apa saja peraturannya yang diterapkan dan peraturan tersebut telah ditetapkan oleh siapa dan mengacu pada peraturan apa?</p>
	<p>Jawaban: Sebenarnya kita selama ini hanya dengan bermodalkan percaya saja bahwa isinya itu tidak akan melanggar hak cipta orang lain. Bebas gitu. Karena dianggap masing-masing lini kerja dianggap mempunyai pengetahuan tentang hal itu. Tapi tetap ada batasan-batasan. Batasan-</p>

	batasannya IP private, IP publicnya dishare dengan mesin-mesin yang lain, lalu tidak boleh dijadikan mail server. Namun secara resmi didokumentasikan itu tidak ada.
Pengelolaan	
1	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa <i>web hosting</i> ini telah digunakan dengan semestinya?
	Jawaban: Kita mengontrol dari sumbernya. Jadi, misal kita tidak boleh dipake jadi mail server, jadi kita block akses ke port mail server. Jadi kita cut di sourcena. Namun untuk pengontrolan hak cipta itu tidak ada. Jadi misal ada yang naruh ebook di webnya dan disebarakan ke seluruh dunia. Ya kita gak ada yang ngontrol. Kecuali kalau ada laporan, baru kita cut.
2	Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan <i>web hosting</i> ?
	Jawaban: Ada.
3	Bagaimana cara untuk menangani untuk kondisi <i>web hosting</i> yang sudah tidak digunakan?
	Jawaban: Selama ini yang ngontrol itu harusnya pihak Subdit Layanan. Jadi keputusannya dari Subdit Layanan. Jadi kami hanya menginformasikan saja, misal ini last updatenya sudah lama. Jadi untuk yang last updatenya sudah lama, untuk VM itu imagenya dicopy kemudian dimatikan.
4	Apakah diperbolehkan untuk mengubah paket yang digunakan? Jika boleh, bagaimana caranya?
	Jawaban: Mengajukan surat.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: Jadi bisa dibilang tidak pernah berakhir ya. Biasanya Subdit Layanan akan melakukan checking sih gatau waktunya berapa lama tapi memang untuk melihat apakah ini masih aktif atau nggak.
2	Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak?
	Jawaban: Mengajukan surat

3	Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir?
	Jawaban: Menghapusnya
4	Berapa lama waktu yang digunakan agar <i>space</i> yang telah ditinggalkan oleh pengguna lama dapat digunakan oleh pengguna baru?
	Jawaban: Ketika dihapus itu, kalau sudah dibackup, dikeluarkan dari situ, ya sudah dapat digunakan kembali. Langsung available itu.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Pada saat pembuatan itu pasti kan ada deskripsi dan lain-lain ya itu kami lakukan pencatatan di sana. Langsung mendapatkan data ya sudah di deskripsi itu.
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
	Jawaban: Setahu saya, tidak ada
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
	Jawaban: Tidak ada
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang digunakan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
7	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
8	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?

	Jawaban: Nggak ada. Ya ada sih yang gak mengikuti aturan, ya nggak lewat ini. Kadang ya ada dari rektorat, misal ini kasus khusus ya ntar langsung gitu.
9	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?
	Jawaban: Karena kita tidak mengontrol satu per satu mengenai kontennya, bisa jadi ada 1 situs yang diserang. Diserang itu maksudnya ditempel aplikasi sehingga kita tidak aware terhadap serangan itu. Tapi kalo serangan dari layer jaringan, itu kita tahu. Tapi kalo serangan itu sifatnya konten seperti sql injection, itu kita gak tau. Kita belum ada filter terkait hal itu.
Kondisi Ekpektasi	
Pendaftaran	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan <i>web hosting</i>?</p> <p>a. Paket yang ditawarkan</p> <p>b. Persyaratan</p> <p>c. Alur pendaftarn</p> <p>d. Peraturan terkait isi laman</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Mungkin rencana jangka panjangnya adalah membuat layanan web hosting itu menjadi berbasis cloud. Kalau cloud itu kan user demand melakukan pembuatan dan langsung jalan, gak perlu dibuatkan lagi oleh administrator. Kita di sini membuat layanan seperti cloud, bukan ke cloud. Jadi servernya di mana kan gak tau lokasinya. Kita menyediakan di ITS, tapi servernya ditaruh di luar. Kan cloud kan sifatnya seperti itu, menyembunyikan detail dari servernya. Usernya tinggal dapat ijin, dia bisa mendaftar sendiri, mengisi sendiri, dan menentukan sendiri.</p> <p>d. Kalau peraturan terkait isi laman itu belum secara resmi. Tapi harapannya itu harusnya sudah ditetapkan secara menyeluruh. Kita ini masalah infrastruktur. Kalau masalah konten itu sebenarnya masalah legal/umum. Kita belum memasang peraturan itu ketika membuat itu tadi menyediakan tempat untuk berbagi informasi itu tadi kita belum memasangnya. Tetapi seharusnya ada sebuah ketentuan-</p>

	ketentuan yang harus dipatuhi, seperti tidak melanggar hak cipta, tidak untuk komersil. Seperti itu.
Pengelolaan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan <i>web hosting</i> ? a. Kontrol penggunaan b. Perubahan paket
	Jawaban: a. Kalau menggunakan paradigma cloud, setiap user bisa mengetahui aktivitasnya masing-masing, tercatat seperti itu. Dari situ kan bisa ditarik oleh administrator, untuk dilihat secara keseluruhan penggunaannya. Jadi sebuah otomatis.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan <i>web hosting</i> ? a. Alur mengakhiri b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir c. Mengetahui batas akhir layanan
	Jawaban: Sesuai dengan prosedur
Pencatatan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan <i>web hosting</i> ? a. Kontrak awal b. Pembaruan kontrak
	Jawaban: Sesuai dengan prosedur
Domain	
Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Apakah ada aturan yang digunakan untuk mengatur penulisan nama domain?
	Jawaban: Kita domain itu its.ac.id. Kemudian, kita juga memiliki sub domain. Nah subdomain ini yang diperbolehkan ini adalah jurusan dan badan. Itu untuk yang email ya. Sedangkan subdomain yang lain bisa kalau untuk nama

	host/nama mesin itu bisa dikelola oleh jurusan yang mampu. Mampu ini adalah mampu mengelola DNS main server.
2	Selama ini penulisan nama domain yang berlaku di ITS apakah sudah mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh PANDI? Jika belum, selama ini menggunakan peraturan siapa?
	Jawaban: Kalau PANDI, cuma sampai ID saja, sampai its aja. Di bawahnya its, sudah peraturan sendiri. Tapi kalau email, ya itu tadi, subdomain seperti mhs.if.its.ac.id, itu kan jurusan. Jurusan bisa menggunakan subdomain. Tapi kalau untuk unit kerja its, menggunakan @its.ac.id, kecuali untuk badan.
3	Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: sama
4	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini?
	Jawaban: Untuk itu ada request ke Subdit Layanan. Harus mengalokasi contact person. Kalau ingin mengelola subdomain sendiri, tentu saja harus mendapatkan asistensi dari Subdit Infrastruktur.
5	Bagaimana cara mengecek ketersediaan nama domain ketika ada pelanggan yang ingin mendaftarkan nama domainnya?
	Jawaban: Kita lihat di DNS. Kalau nggak ada, berarti ya tersedia. Yang ngecek adalah admin dan masih secara manual. Kita mengelola subdomain kan gak banyak, jadi ya langsung hapal kalau itu gak ada.
Pengelolaan	
1	Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
	Jawaban: Tidak ada batas waktu
2	Apakah ada ketentuan yang mengatur siklus hidup dari nama domain, mulai dari pendaftaran hingga di akhir?
	Jawaban: Kita ini gak ada. Jadi selama ITS berdiri, ya ada terus. Selama gak ganti nama, ya ada terus.
3	Apakah ada pengontrolan yang dilakukan untuk mengecek terkait penggunaan nama domain?
	Jawaban: Juga tidak ada.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?

	Jawaban: Dari surat
2	Bagaimana alur yang digunakan untuk mengakhiri kontrak?
	Jawaban: Mengajukan surat
3	Apa yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan setelah kontrak berakhir?
	Jawaban: Sama kayak <i>hosting</i>
4	Berapa lama waktu yang digunakan agar domain sebelumnya telah digunakan dapat digunakan kembali?
	Jawaban: Bisa langsung digunakan
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Layanan
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
	Jawaban: Tidak ada
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
	Jawaban: Tidak ada
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan? Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
7	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
	Jawaban: Tidak ada
8	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?
	Jawaban: Sebenarnya tidak ada kendala. Kendalanya cuma semuanya dilakukan secara manual, belum terintegrasi, misalnya dengan Subdit Layanan.
Kondisi Ekspektasi	

Pendaftaran	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan domain?</p> <p>a. Persyaratan</p> <p>b. Alur pendaftaram</p> <p>c. Peraturan terkait nama domain</p> <p>d. Pengecekan ketersediaan nama domain</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>c. Harapannya ada secara tertulis. Sebenarnya mungkin ada, tapi saya nggak tahu ada apa nggaknya. Tapi harusnya sih ada. Karena itu sudah lama peraturan itu ada. Pada waktu saya di sini, saya cuma mengacu kepada yang sudah dilakukan sebelumnya. Untuk perihal dokumennya, saya belum mengeceknya. Kalau SOP, itu semua dari Layanan. Itu kayaknya lo.</p>
Pengelolaan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan domain?</p> <p>a. Kontrol penggunaan</p> <p>b. Siklus hidup domain</p>
	<p>Jawaban: Ndak. Saya sebagai ini tidak akan membuat, mungkin harusnya ada, cuma ada pemberitahuan bahwa ini sudah tidak terpakai. Tapi tidak langsung expired. Karena kan ini universitas bukan ISP yang komersil. Jadi menurut saya hal seperti itu tidak terlalu perlu untuk dilakukan.</p>
Akhir Kontrak	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan domain?</p> <p>a. Alur mengakhiri</p> <p>b. Yang dilakukan oleh penyedia layanan setelah kontrak berakhir</p> <p>c. Mengetahui batas akhir layanan</p>
	<p>Jawaban: Sesuai dengan prosedur</p>
Pencatatan	
1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan domain?</p>

	a. Kontrak awal b. Pembaruan kontrak
	Jawaban: Sesuai dengan prosedur
<i>Colocation Server</i>	
Kondisi Proses Bisnis Saat Ini	
Pendaftaran	
1	Siapa saja yang boleh mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: Setiap unit kerja di ITS.
2	Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk layanan ini (terkait administrasi dan spesifikasi server)?
	Jawaban: Tentu saja harus ada server. Servernya harus bentuk rackmount, mendatar gitu. Jadi bukan yang tower. Kemudian, dengan surat serah terima dan penanggung jawab. Bentuk baku surat serah terimanya bisa lihat di service desk.
3	Bagaimana alur untuk mendapatkan layanan ini?
	Jawaban: sama
4	Berapa lama layanan ini dapat digunakan oleh pelanggan?
	Jawaban: Sehari sampai 2 hari baru bisa digunakan. Terhitung dari server itu diletakkan.
5	Apakah terdapat batasan terhadap server yang boleh dibawa oleh pelanggan?
	Jawaban: Tergantung dari tujuannya apa. Boleh aja. Bahkan 10 juga boleh asalkan ada tempatnya di sini. Tapi kembali lagi kan tujuannya mau dibuat apa.
6	Apa yang akan dilakukan apabila terdapat pelanggan yang ingin menitipkan servernya melebihi jumlah yang ditetapkan?
	Jawaban: Ketika penuh sih belum pernah ada kejadian. Tapi ditaruh aja sih. Mungkin kita beri tahukan bahwasannya tempatnya penuh. Kalau tempat kan kita lihat ketersediaan tempat. Kalau penuh, ya bagaimana lagi.
7	Apakah terdapat aturan yang mengatur isi dari server yang ditetapkan?
	Jawaban: Isi tidak dibatasi.
8	Bagaimana cara mengetahui server yang telah dititipkan itu dimiliki oleh siapa (identitas kepemilikan server)?

	Jawaban: Pasti ada contact person yang bisa dihubungi. Semua tercatat di Subdit Layanan, semua request. Jadi contact personnya pasti akan aktif dengan Subdit Layanan.
Pengelolaan	
1	Bagaimana cara untuk mengetahui bahwa layanan <i>colocation server</i> ini telah digunakan dengan semestinya?
	Jawaban: Dari admin
2	Apakah terdapat pengontrolan terkait penggunaan <i>colocation server</i> ? Jika ada, bagaimana caranya?
	Jawaban: <i>Monitoring usage utilization</i> saja dan dilakukan oleh admin di sini.
3	Apakah terdapat system backup yang digunakan? Jika ada, bagaimana caranya?
	Jawaban: Dilakukan secara terpisah. Maksudnya tidak dilakukan backup secara periodic ke semua system. Biasa dari developer-developer terkait saja yang melakukan backup secara terpisah. Jadi backup dilakukan oleh user masing-masing.
4	Bagaimana pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik server?
	Jawaban: DPTSI melakukan yang ada hubungannya dengan jaringan. Misalnya mau mindah tempat, mindah IP, ya itu boleh. Tapi tidak sampai masuk ke dalamnya. Pemilik server hanya bisa masuk ke dalamnya.
5	Bagaimana alur proses terkait insiden yang terjadi terhadap server yang dititipkan?
	Jawaban: Komunikasi antara contact person dengan pihak kita. Kemudian, misalkan ada sesuatu yang diperlukan, ya dia bisa masuk ke data center. Ini langsung komunikasi dengan IKTI. Untuk prosesnya tergantung situasi. Orangnya yang masuk atau share passwordnya.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana cara mengetahui masa berakhir layanan yang digunakan ini?
	Jawaban: Dari surat yang masuk

2	Bagaimana proses pengembalian dari server yang telah dititipkan kepada pelanggan ketika waktu yang ditentukan di dalam kontrak telah berakhir?
	Jawaban: Komunikasi dulu kemudian ada serah terima.
Pencatatan	
1	Bagaimana proses pencatatan terkait layanan ini?
	Jawaban: Jadi tidak ada proses pencatatan bterkait insiden. Biasanya pengelolanya tahu ini butuh direstart, ya kita tinggal restart aja. Tidak perlu orangnya datang sendiri.
2	Apakah terdapat kontrak tertulis mengenai layanan ini antara pengguna dengan penyedia layanan?
	Jawaban: Tidak ada
3	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pencatatan ini?
	Jawaban: Tidak ada
4	Jika terdapat kontrak tertulis, apa saja yang tercantum di dalam kontrak tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
5	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pencatatan dan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
6	Apakah terdapat alur/aturan yang mengatur tentang pembaruan kontrak? Jika iya, berapa jangka waktu yang dilakukan Bagaimana alur/aturan terkait hal tersebut?
	Jawaban: Tidak ada
7	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembaruan kontrak?
	Jawaban: Tidak ada
8	Apakah terdapat kasus khusus yang terkait layanan ini (kasus khusus adalah kasus di luar dari aturan yang telah diterapkan saat ini)?
	Jawaban: Tidak ada
9	Apa saja kendala yang dihadapi terkait layanan ini?
	Jawaban: Tidak ada kendala terkait penyediaan. Kecuali kayak tadi kalau tempatnya tidak cukup. Tapi selama cukup, tidak ada kendala. Kecuali contact personnya ini keluar kerja dan menyerahkan sepenuhnya kepada kita. Itu problemnya di

	sana. Jadi tanggung jawab kita menjadi bertambah dalam mengelola dari isi dari itu. Harusnya ndak.
Kondisi Ekspektasi	
Pendaftaran	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pendaftaran layanan <i>colocation server</i> ? a. Persyaratan b. Alur pendaftaran c. Batasan server d. Identitas kepemilikan server
	Jawaban: Harus ada aturan tentang isi. Jadi harusnya ada ketentuan yang harus diketahui oleh usernya itu, ketentuan yang belum didefinisikan. Tapi kalau dari segi hardware, teknologi, tidak ada masalah.
Pengelolaan	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengelolaan layanan <i>colocation server</i> ? a. Kontrol penggunaan b. Sistem backup c. Pembagian wewenang antara penyedia layanan dengan pemilik server d. Alur proses terkait insiden yang terjadi
	Jawaban: Saya rasa sudah cukup ya. Jadi cukup pemberitahuan saja dan perlu dikomunikasikan saja. Gak perlu sesuatu yang terlalu formal.
Akhir Kontrak	
1	Bagaimana harapan ke depan untuk proses pengakhiran kontrak layanan <i>colocation server</i> ? a. Alur mengakhiri b. Proses pengembalian server
	Jawaban: Sebenarnya serah terima itu sudah meresmikan bahwa ini itu bisa diterima. Jadi sudah termasuk serah terima itu. Misalnya ini gak cocok, kan ya gak mau serah terima.
Pencatatan	

1	<p>Bagaimana harapan ke depan untuk proses pencatatan terkait layanan <i>colocation server</i>?</p> <p>a. Kontrak awal</p> <p>b. Pembaruan kontrak</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Di surat serah terima itu tercatat tentang bagaimana servernya tapi gak tercantum di mana lokasinya. Cuma servernya apa dari jurusan mana.</p>

Hari, Tanggal	Selasa, 6 Desember 2016
Waktu	17.45 – 17.57
Lokasi	Aula Jurusan Sistem Informasi
Narasumber	Bu Hanim Maria
Jabatan	Kepala Subdirektorat Layanan
Lama Bekerja	2016 – sekarang
Topik	Harapan Untuk Pengelolaan Layanan <i>Web Hosting, Domain, dan Colocation Server</i>

No	Uraian
Umum	
1	<p>Harapan untuk kondisi ke depannya terhadap ketiga layanan tersebut bagaimana?</p>
	<p>Jawaban: Karena saya masuk ke layanan, inginnya adalah kita bisa memonitor sesuatu. Semuanya layanan itu kan harusnya uptimanya tinggi. Uptime yang tinggi itu ketika kita bisa memastikan sesuatu sebelum sebuah insiden itu terjadi atau sebelum insiden itu diketahui oleh orang lain, paling nggak. Berarti kalau untuk uptime itu termasuk ke availabilitasnya. Itu saja sudah bisa dibreak down ke banyak hal. Misalnya nih, website itu harusnya bisa terus diakses, gak down. Ketika website down itu apa saja penyebabnya. Nah di sini berarti harus dilakukan identifikasi juga. Jadi waktu itu, ada despro komplain website kami down dan ternyata ketika dicari tahu pada saat itu mereka trafiknya lagi tinggi. Bisa jadi karena dia</p>

menggunakan template yang gratisan, ketika trafik sedang tinggi maka dapat membuat down website tersebut. Kalau website down, website-website yang ada di dalam 1 server itu juga ikutan down. Akhirnya kan ada 2 website yang ikutan down. Kita tahunya website itu down setelah mendapatkan laporan. Di sini ada 2 hal yang saya catat. Pertama, harusnya ada mekanisme standarisasi yang memastikan bahwa kalau 1 website itu dipasang di servernya ITS ya atau di server mana pun, entah dia pasang di servernya sendiri atau di manapun, harusnya ada standarisasi. Oh harus pakai web aplikasi yang tidak gratisan. Kalaupun yang gratisan, harus yang legal. Jadi web resmi, CMS resmi. Jadi gak bajakan lah intinya. Jadi harus ada standarisasi itu. Misalkan, oh harus dilakukan upgrade. Kayak gitu kan juga belum ada peraturannya. Akibatnya, kalau gak diupgrade, itu kan bisa jadi kalau ada orang yang sudah punya pengalaman mengetahui celahnya suatu website. Misal lho ini ada sebuah website yang lama gak diupdate, wes tak utek-utekke. Dia bisa melakukan hal yang seperti itu. Itu kan mestinya update. Berarti kan itu nambal bolong-bolongnya yang ada di website itu. Yang kedua adalah kita kan tahu kalau website itu down setelah orang itu memberi laporan. Itu terjadi most of the cases kayak gitu. Mestinya kan kita bisa ngeping semua website yang ada. Lalu memberikan laporan bahwa website ini stop. Nah itu yang akan kami buat ke depan bahwa monitor itu harus kami tahu lebih dulu daripada yang lain. Jadi bayangan saya, ketika website down, nanti dari hp itu ada laporan. Oh ya, website dengan IP segini segini segini, kan itu pakai mekanisme ngeping aja kan ya. Untuk ngeping semua itu kan ada scriptnya. Ada programnya seperti itu dia. Mungkin agak berat ya tapi itu lebih baik daripada. Itu kan ngomongin tentang teknologi kan ya. Saya sih basicly selalu berpikiran bahwa teknologi itu akan selalu bisa mengikuti keinginannya kita. Jadi harapannya itu ada monitoring yang itu kita bisa intinya itu melakukan mitigasi. Kita tahu lebih dulu daripada orang lain.

2	Web hosting kan sudah ada paketnya. Nah itu mau tetap ada 3 paket itu atau mau langsung difiksikan 1 saja?
	<p>Jawaban: Kalau di VPS, kita tidak ada pembatasan mengenai hal itu. Harapan ke depannya kan nanti semuanya ingin di VPS. Kalau di VPS, tidak ada pembatasan seperti itu. Jadi, ke depan ada misalnya nih websitenya JSI itu 4GB. Tapi kita selalu menanyakan, ini kebutuhannya untuk apa saja, apakah sangat tinggi frekuensi untuk updatenya, update content. Kayak misalnya website, gak cuma dari website ya, SIM. Yang minta server kan gak cuma website. Misalnya SIM ya. SIM itu apakah tingkat perkembangannya tinggi? Seperti SIM entry SK. Entry SK itu kan dapat dientri pada waktu SK. Kamu tahu kan SK itu ketika discan itu sudah makan space yang cukup tinggi. Jadi kita lihat juga kepentingannya. Kita kan waktu ada pengajuan domain, hosting kan harus ada surat. Sebenarnya ini digunakan untuk apa. Itu juga ingin kita tahu. Jadi ada mekanisme untuk menanyakan seperti itu. Jadi nanti ketika kamu membuat prosedur ya, harus tetap tercatat mengenai itu. Nah berarti ya kalau bikin prosedur harus. Jadi ini revisi ya. Jadi kemarin saya membuka prosedur milik Ari Cahaya sama Inay. Itu tidak terlalu mudah untuk mengimplementasikan. Kondisinya sangat terlalu ideal. Jadi kondisinya DPTSI dari sisi developer itu pengerjaan sangat tinggi. Rodok agile modele. Scrum and agile seperti itu lah ya. Sehingga yang namanya prosedur itu nanti saya minta bisa dionlinekan. Maksudnya itu kayak form, nah itu bisa online dan tidak menyulitkan.</p>

LAMPIRAN C – FORM VERIFIKASI SOP

Lampiran ini berisi tentang daftar pertanyaan untuk melakukan verifikasi dokumen SOP Pengelolaan Layanan *Web Hosting*, *Domain*, *VPS*, dan *Colocation Server* yang telah dibuat. Verifikasi ini dilakukan dengan 3 narasumber, yaitu Pak Moh. Noor Al Azam (*expert review*), Pak Royyan (Kasubdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi), dan Bu Hanim (Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi).

Nama :
Jabatan :
Tanggal :
Topik :
Lokasi :

Tabel C. 1 Hasil Verifikasi

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	
2	Apakah seluruh alur prosedural proses pengelolaan <i>domain</i> , <i>web hosting</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> telah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat alur prosedur yang perlu	

No	Pertanyaan	Jawaban
	ditambahkan/ dihapus?	
3	<p>Apakah seluruh struktur dan isi setiap formulir <i>online</i> sudah sesuai?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apakah terdapat penulisan kalimat pada formulir <i>online</i> yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi pada formulir <i>online</i> yang perlu ditambahkan/dihapus? 	
4	<p>Apakah penyusunan <i>template</i> dokumen SOP Pengelolaan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> telah sesuai?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apakah terdapat penulisan kalimat pada dokumen SOP yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi yang perlu ditambahkan/dihapus pada dokumen SOP? 	

LAMPIRAN D – FORM VALIDASI SOP

Lampiran ini berisi tentang daftar pertanyaan untuk melakukan validasi dokumen SOP Pengelolaan Layanan *Web Hosting, Domain, VPS, dan Colocation Server* yang telah dibuat. Validasi dilakukan dengan Bu Wiwin selaku Staf Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Mas Andy dan Aji selaku contoh representatif dari pelanggan/unit kerja/organisasi.

Tanggal :
Lokasi :

Validasi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan simulasi pengisian formulir yang terdapat pada SOP yang dibuat terkait Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*. Pengisian formulir ini dilakukan oleh Staf Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Staf Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI ITS Surabaya. Hasil validasi dapat dilihat pada Tabel D.1.

Tabel D. 1 Hasil Validasi

SOP	Skenario	Jelas	Sesuai	Tepat	Keterangan
SOP Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting,</i>	Staf LTSI mendokumentasikan aktivitas pengajuan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan</i>				

SOP	Skenario	Jelas	Sesuai	Tepat	Keterangan
VPS, dan <i>Colocation Server</i>	<i>colocation server</i> (FRM-LTSI-001)				
SOP Pembuatan Layanan	Staf LTSI mendokumentasikan kontrak perjanjian layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-002)				
	Staf LTSI mendokumentasikan data pengguna layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-003)				
SOP Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>	Staf IKTI mendokumentasikan serah terima <i>server</i> (FRM-LTSI-004)				

SOP	Skenario	Jelas	Sesuai	Tepat	Keterangan
	Staf IKTI mendokumentasikan data inventaris <i>server</i> (FRM-LTISI-005)				
SOP <i>Reset Password</i> CPanel	Staf LTISI mendokumentasikan permohonan <i>reset password</i> CPanel (FRM-LTISI-009)				
	Staf LTISI mendokumentasikan riwayat layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTISI-010)				
SOP Pemantauan <i>Website</i>	Staf LTISI mendokumentasikan mengenai pemantauan <i>website</i> yang dilakukan (FRM-LTISI-011)				

SOP	Skenario	Jelas	Sesuai	Tepat	Keterangan
SOP Pembaruan Data <i>Contact Person</i>	Staf LTSI mendokumentasikan pembaruan data <i>contact person</i> (FRM-LTSI-012)				
SOP Perpanjangan an Penghentian Kontrak Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Staf LTSI mendokumentasikan mengenai perpanjangan dan penghentian kontrak layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i>				

LAMPIRAN E – BUKTI ARSIP

Lampiran ini berisi tentang bukti arsip dokumen yang didapatkan untuk menunjang pembuatan dokumen SOP Pengelolaan Layanan *Web Hosting, Domain, VPS, dan Colocation Server*.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111
Telp - 031-894201-64, 8942774, 8945472 (Hunting)
Fax - 031-8947204, 5950006
http://www.its.ac.id

PERATURAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
NOMOR 10 TAHUN 2016

TENTANG

ORGANISASI DAN TATA KERJA INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka penetapan Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum yang akan berimplikasi terhadap pelayanan dan kinerja pelaksanaan kegiatan tridharma perguruan tinggi, maka dibutuhkan organisasi dan tata kerja yang selaras dengan tujuan Institut Teknologi Sepuluh Nopember;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Organisasi dan Tata Kerja ITS;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 83 Tahun 2014 tentang Penetapan Institut Teknologi Sepuluh Nopember sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 304);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Teknologi Sepuluh Nopember (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5723);
6. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 138/M/Kp/IV/2015 tentang Pengangkatan Rektor Institut Teknologi Sepuluh Nopember Masa Jabatan 2015-2019;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Institut Teknologi Sepuluh Nopember yang selanjutnya disebut ITS adalah perguruan tinggi negeri badan hukum.
2. Statuta ITS adalah peraturan dasar pengelolaan ITS yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di ITS.
3. Rektor adalah organ ITS yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan ITS.
4. Wakil Rektor adalah pembantu Rektor dalam penyelenggaraan dan pengelolaan ITS pada bidang strategis tertentu.

Gambar E. 1 Dokumen Peraturan Rektor ITS

KODE	PROSES	P/D/C/A	Jabatan Pelaksana	Tingkat
10	Pengembangan dan Pengelolaan Bidang Teknologi dan Sistem Informasi			
10.1	Penjiapan perumusan kebijakan pengembangan, standar mutu, pelaksanaan pengembangan, pengawasan dan pemantauan, evaluasi, pemeliharaan, dan pelaporan di bidang teknologi dan sistem informasi	Plan		DPTSI
10.1.1	Melakukan koordinasi dengan sub direktorat	PDCA	Direktur, Kasubdit, Kasi	
10.1.1.1	Melakukan koordinasi terkait pengembangan sistem informasi	PDCA		
10.1.1.2	Melakukan koordinasi terkait pengelolaan layanan teknologi dan sistem informasi	PDCA		
10.1.1.3	Melakukan koordinasi terkait pengelolaan dan pengembangan infrastruktur dan keamanan informasi	PDCA		
10.2	Pengelolaan dan pengembangan infrastruktur dan keamanan informasi			
10.2.1	Penjiapan bahan perumusan kebijakan dan standar mutu pengembangan infrastruktur dan keamanan teknologi informasi	Plan	Kasubdit IKTI	
10.2.1.1.1	Merumuskan kebijakan keamanan informasi	Plan	Kasubdit IKTI	
10.2.1.1.2	Mendesain arsitektur dan topologi jaringan, infrastruktur, dan fasilitas yang mendukung	Plan	Kasubdit IKTI	
10.2.1.1.3	Mendesain arsitektur data center dan disaster recovery	Plan	Kasubdit IKTI	
10.2.1.1.4	Merumuskan standar mutu pengembangan dan pemeliharaan jaringan dan infrastruktur	Plan	Kasubdit IKTI	
10.2.1.1.5	Merumuskan standar mutu pengembangan dan pemeliharaan keamanan informasi	Plan	Kasubdit IKTI	
10.2.2	Pelaksanaan pengembangan infrastruktur dan keamanan teknologi informasi	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.1	Menggal kebutuhan terkait jaringan, infrastruktur dan keamanan informasi	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.1.1	Menentukan kebutuhan jaringan dan infrastruktur	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.1.2	Mendefinisikan spesifikasi jaringan dan infrastruktur yang dibutuhkan	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.1.3	Melakukan survei harga dan vendor	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.2	Melakukan pengadaan jaringan dan infrastruktur	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.2.1	Menentukan kualifikasi vendor	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.2.2	Membuat TOR	Do	Teknisi jaringan	
10.2.2.2.3	Melaksanakan pembelian jaringan dan atau infrastruktur	Do	Teknisi jaringan	

Gambar E. 2 Tupoksi DPTSI

ANALISIS WEB

Daftar Domain Baru

Pages (33) 1 2 3 4 ... 33 Next >>

Cari data

No	Nama PJ	Nama INSTANSI	No Telepon	Nama Domain	Jenis Domain	Kapasitas DB	IP Domain	Tanggal Rekap	Action
1	Unggul W	ICOME - Jurusan Teknik Mesin	1203	icome.its.ac.id	Domain Jurusan	0	10.199.13.108	2016-11-17 14:13:20	<input type="button" value="Detail"/> <input type="button" value="Hapus"/>
2	Yayuk P / Unggul W / Miftah	Pascasarjana Teknik Mesin FTI-ITS	031-5938773 - (ops_mesin@me.its.ac.id (kirim email	pasca.me.its.ac.id	Domain Jurusan	150	10.199.13.108	2016-11-17 14:10:45	<input type="button" value="Detail"/> <input type="button" value="Hapus"/>
3	Thirafi Ravdy (NRP.5214100181)	KM BEM ITS	083181319188	survey.km.its.ac.id	Domain Kemahasiswaan / Ormawa	0	103.8.78.110	2016-11-17 13:55:55	<input type="button" value="Detail"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
4	Thirafi Ravdy (NRP.5214100181)	KM BEM ITS	083181319188	data.km.its.ac.id	Domain Kemahasiswaan / Ormawa	0	103.8.78.110	2016-11-17 13:55:00	<input type="button" value="Detail"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
					Domain Jurusan	150	202.46.129.104	2016-11-17 13:48:21	<input type="button" value="Detail"/> <input type="button" value="Hapus"/>

Gambar E. 3 Dokumen data domain

Penanggung Jawab	Instansi	Tanggal Pengajuan	Kapasitas	Tanggal Surat	No Surat	Tanggal ACC	Tanggal Dibuatkan	Tanggal Konfirmasi	Proses	IP Domain	Keterangan
Ir. Wasis Dwi Arjawan, M.Sc., Ph.D. (Kajur T. Perkapalan)	Teknik Perkapalan FTK ITS	2016-11-11	0 MB	2016-11-11	email : kajur_perkapalan@its.ac.id	2016-11-11	2016-11-14	2016-11-14	3 Hari	10.199.13.147	Migrasi ke VPS
Sholikhan Arif, ST., MT.	Teknik Perkapalan FTK ITS	2016-09-08	0 MB	2016-09-08	email : kapal@its.ac.id	2016-09-15	2016-09-15	2016-09-16	8 Hari	202.46.129.104	Reset password WHS
mohammad sholikhan arif, ST.	T. Perkapalan FTK	2012-12-19	0 MB	2012-12-18	email	2012-12-20	2012-12-28	2013-01-02	14 Hari	202.46.129.104	Reset password WHS

Gambar E. 4 Dokumen histori domain

KOP SURAT ITS

Surabaya,

Nomor :

Lampiran :

Perihal : Permohonan pembuatan domain dan webhosting

Kepada Yth.
Kepala LPTSI ITS
Kampus ITS Sukolilo Surabaya

Dengan hormat,

Sehubungan dengan rencana dari *Fakultas/Jurusan/Unit/Biro/Badan/Lembaga/HIMA/BEM/UKM* ITS untuk pembuatan Web, bersama ini kami mohon kepada LPTSI untuk pembuatan domain dan webhosting dengan nama domain*its.ac.id*.

Untuk selanjutnya kami mohon login dan password yang sudah dibuatkan bisa dikirimkan ke penanggungjawab website :

Nama :
Email ITS :
No. HP :

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih

Mengetahui
(Pejabat setempat)

Nama:
NIP:

Gambar E. 5 Dokumen surat permohonan pembuatan *domain dan web hosting*

KOP SURAT ITS

Surabaya,

Nomor :

Lampiran :

Perihal : Permohonan reset password WHS

Kepada Yth.
Kepala LPTSI ITS
Kampus ITS Sukolilo Surabaya

Dengan hormat,

Dalam rangka perbaikan website *Fakultas/Jurusan/Unit/Biro/Badan/Lembaga/HIMA/BEM/UKM* ITS, bersama ini kami mohon bantuan untuk mendapatkan username dan password whs.its.ac.id untuk domain *.....its.ac.id*.

Username dan password tersebut dapat dikirimkan ke penanggungjawab website:

Nama :
Email ITS :
No. HP :

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih

Mengetahui
(Pejabat setempat)

Nama:
NIP:

Gambar E. 6 Dokumen surat permohonan *reset password* WHS



LEMBAGA PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

BERITA ACARA
TENTANG
SERAH TERIMA BARANG

Pada hari ini, _____ tanggal _____ di _____
telah dilakukan serah terima barang **kepada/dari ***) Lembaga Pengembangan Teknologi
Sistem Informasi ITS dengan rincian sebagai berikut:

Nama barang :

Jumlah barang :

Keterangan lain :

.....

kepada/dari *) pihak yang **menerima/menyerahkan barang ***), yakni sebagai berikut.

Unit/Lembaga :

Nama :

No. Telp./HP :

Email :

Berita acara ini dibuat dan ditanda tangani dengan sebenar-benarnya.

Pihak penerima,

Pihak yang menyerahkan,

(_____) (_____)

Gambar E. 7 Dokumen berita acara serah terima barang

E - 8 -

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN F – BUKTI VERIFIKASI

Lampiran ini berisi tentang bukti telah dilakukannya verifikasi dokumen SOP Pengelolaan Layanan *Web Hosting, Domain, VPS, dan Colocation Server*.

BUKTI PELAKSANAAN VERIFIKASI
DOKUMEN STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP)
PENGLOLAAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER

Dengan hormat,

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Mega Resty Sudigdo
NRP : 5213 100 065
Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya

Telah melaksanakan tahapan verifikasi dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* yang diselenggarakan pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 5 Januari 2017
Waktu : 10.30 - 11.15
Lokasi : BRI Plaza 803

Dari hasil verifikasi yang telah dilakukan oleh Bapak Moh. Noor Al Azam selaku Branch Manager PT. Rahajasa Media Internet (*expert review*), telah dikonfirmasi kesesuaian dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* dengan hasil sebagai berikut:

Konten	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai
Proses	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai
Dokumen	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai

Demikian bukti verifikasi dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* ini disampaikan. Adapun hasil verifikasi telah disusun pada lampiran terpisah dan telah diketahui serta disetujui oleh *expert* dari Branch Manager PT. Rahajasa Media Internet.

Surabaya, 6 Januari 2017

Mengetahui, Branch Manager PT. Rahajasa Media-Internet  Moh. Noor Al Azam	Peneliti,  Mega Resty Sudigdo NRP. 5213 100 065
---	--

Gambar F. 1 Bukti pelaksanaan verifikasi 1

VERIFIKASI DOKUMEN
SOP PENGELOLAAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER

Nama : Moh. Noor AC Ram.
 Jabatan : Branch Manager BPDOT
 Tanggal : 5 Januari 2017
 Topik :
 Lokasi : BRI Plaza 803

Tabel D. 1 Hasil Verifikasi

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Sudah cukup.
2	Apakah seluruh alur prosedural proses pengelolaan domain, web hosting, VPS, dan colocation server telah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat alur prosedur yang perlu ditambahkan/dihapus?	- Beberapa minor typo error. - usul ada prosedur delegasi hostname ke IP tertentu atau berupa sub-domain. - mulai diperkenalkan IPv6 di form
3	Apakah seluruh struktur dan isi setiap formulir online sudah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada formulir online yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi pada formulir online yang perlu ditambahkan/dihapus?	Sudah cukup bagus.
4	Apakah penyusunan template dokumen SOP Pengelolaan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server telah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada dokumen SOP yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi yang perlu ditambahkan/dihapus pada dokumen SOP?	Sudah cukup dan ada beberapa minor typo error.

Gambar F. 2 Bukti interview protocol verifikasi 1

BUKTI PELAKSANAAN VERIFIKASI
DOKUMEN STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP)
PENGLOLAAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER

Dengan hormat,

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Mega Resty Sudigdo
 NRP : 5213 100 065
 Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya

Telah melaksanakan tahapan verifikasi dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* yang diselenggarakan pada:

Hari, Tanggal : Selasa, 10 Januari 2017
 Waktu : 08.00 - 08.30
 Lokasi : Lab Pemrograman 2 Teknik Informatika

Dari hasil verifikasi yang telah dilakukan oleh Kepala dan Staf Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (DPTSI) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya, telah dikonfirmasi kesesuaian dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* dengan hasil sebagai berikut:

Konten	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai
Proses	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai
Dokumen	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai

Demikian bukti verifikasi dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* ini disampaikan. Adapun hasil verifikasi telah disusun pada lampiran terpisah dan telah diketahui serta disetujui oleh Kasubdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI ITS Surabaya.

Surabaya, 10 Januari 2017

Mengetahui,
 Kasubdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi
 DPTSI ITS Surabaya


Roviana Mushin Ijtihadie, S.Kom., M.Kom., Ph.D.
 NIP. 19770824200604 1 001

Peneliti,



Mega Resty Sudigdo
 NRP. 5213 100 065

Gambar F. 3 Bukti pelaksanaan verifikasi 2

**VERIFIKASI DOKUMEN
SOP PENGELOLAAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION
SERVER**

Nama : Royyana Muslim Iytkhadie, S.Kom., M.Kom, Ph.D.
 Jabatan : Keasubdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi
 Tanggal : 9 Januari 2017
 Topik : Verifikasi SOP Pengelolaan Domain, Web Hosting, VPS, & Colocation Server
 Lokasi : Dilo ITS

Tabel D.1 Hasil Verifikasi

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelaksanaan yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Sudah sesuai.
2	Apakah seluruh alur prosedural proses pengelolaan domain, web hosting, VPS, dan colocation server telah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada alur prosedural yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat alur prosedural yang perlu ditambahkan/dihapus?	Sudah sesuai. Tidak perlu. Hanya diperbaiki alurnya saja.
3	Apakah seluruh struktur dan isi setiap formulir online sudah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada formulir online yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi pada formulir online yang perlu ditambahkan/dihapus?	Sudah sesuai. Namun perlu penambahan formulir Offline sebagai penduan. Ditambahkan formulir contoh Surat Perencanaan Layanan
4	Apakah penyusunan template dokumen SOP Pengelolaan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server telah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada dokumen SOP yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi yang perlu ditambahkan/dihapus pada dokumen SOP?	Sudah sesuai. Tidak perlu dihapus

Gambar F. 4 Bukti interview protocol verifikasi 2

BUKTI PELAKSANAAN VERIFIKASI
DOKUMEN *STANDART OPERATING PROCEDURE* (SOP)
PENGLOLAAN *DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER*

Dengan hormat,

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Mega Resty Sudigdo
 NRP : 5213 100 065
 Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya

Telah melaksanakan tahapan verifikasi dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* yang diselenggarakan pada:

Hari, Tanggal : Senin, 9 Januari 2017
 Waktu : 16.00 - 16.30
 Lokasi : Jurusan Sistem Informasi

Dari hasil verifikasi yang telah dilakukan Kepala dan Staf Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (DPTSI) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya, telah dikonfirmasi kesesuaian dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* dengan hasil sebagai berikut:

Konten	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai
Proses	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai
Dokumen	: <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai

Demikian bukti verifikasi dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* ini disampaikan. Adapun hasil verifikasi telah disusun pada lampiran terpisah dan telah diketahui serta disetujui oleh Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.

Surabaya, 10 Januari 2017

Mengetahui,
 Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
 DPTSI ITS Surabaya



Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.
 NIP. 198410292010122003

Peneliti,



Mega Resty Sudigdo
 NRP. 5213 100 065

Gambar F. 5 Bukti pelaksanaan verifikasi 3

VERIFIKASI DOKUMEN
SOP PENGELOLAAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER

Nama : Hanim Maria Ashih, S.Kom., M.Sc.
 Jabatan : Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
 Tanggal : 9 Januari 2017
 Topik : Verifikasi SOP Pengelolaan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server
 Lokasi : Jurusan Sistem Informasi

Tabel D. 3 Hasil Verifikasi

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Sudah sesuai.
2	Apakah seluruh alur prosedural proses pengelolaan domain, web hosting, VPS, dan colocation server telah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat alur prosedur yang perlu ditambahkan/dihapus?	Prosedur pengembalian dan pendipan server diadatkan 1. Alur disederhanakan dan kalimatnya perlu diperdetail.
3	Apakah seluruh struktur dan isi setiap formulir online sudah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada formulir online yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi pada formulir online yang perlu ditambahkan/dihapus?	Formulir yang bisa dijadikan 1, dijadikan 1.
4	Apakah penyusunan template dokumen SOP Pengelolaan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server telah sesuai? - Apakah terdapat penulisan kalimat pada dokumen SOP yang perlu diperbaiki? - Apakah terdapat informasi yang perlu ditambahkan/dihapus pada dokumen SOP?	Sudah sesuai.

Gambar F. 6 Bukti interview protocol verifikasi 3

LAMPIRAN G – BUKTI VALIDASI

Lampiran ini berisi tentang bukti telah dilakukannya validasi dokumen SOP Pengelolaan Layanan *Web Hosting, Domain, VPS, dan Colocation Server*.

BUKTI PELAKSANAAN VALIDASI
DOKUMEN STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP)
PENGELOLAAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER

Dengan hormat,

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Mega Resty Sudigdo
NRP : 5213 100 065
Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya

Telah melaksanakan tahapan validasi dokumen *Standard Operating Procedure (SOP) Pengelolaan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* yang diselenggarakan pada:

Hari, Tanggal : Senin, 16 Januari 2017
Waktu : 10.30 - 11.50
Lokasi : DiLO DPTSI ITS Surabaya

Dari hasil simulasi dan validasi terhadap dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* yang telah dilakukan oleh Kepala dan Staf Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (DPTSI) Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya, telah dikonfirmasi bahwa dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* memenuhi beberapa komponen sebagai berikut:

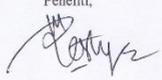
1.	✓	SOP Pengelolaan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> telah dibuat secara lengkap dan detail, serta memenuhi kebutuhan dari Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.
2.	✓	SOP Pengelolaan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> yang telah dibuat memiliki tampilan yang mudah dipahami dan telah disesuaikan dengan kebutuhan dari Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.
3.	✓	SOP Pengelolaan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> yang telah dibuat memiliki formulir <i>online</i> dan prosedur terkait aktivitas pengelolaan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> yang telah sesuai dengan kebutuhan dari Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.
4.	✓	SOP Pengelolaan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i> yang telah dibuat dapat digunakan pada aktivitas pengelolaan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> oleh staf Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.

Demikian bukti validasi dokumen SOP Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server* ini disampaikan. Adapun hasil verifikasi telah disusun pada lampiran terpisah dan telah diketahui serta disetujui oleh Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.

Surabaya, 16 Januari 2017

Mengetahui,
Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
DPTSI ITS Surabaya


Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc.
NIP. 198410292010122003

Peneliti,

Mega Resty Sudigdo
NRP. 5213 100 065

Gambar G. 1 Bukti pelaksanaan validasi 1

Tanggal : 16 Januari 2017
Lokasi : Dilo ITS

Validasi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan simulasi pengisian formulir yang terdapat pada SOP yang dibuat terkait Pengelolaan *Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server*. Pengisian formulir ini dilakukan oleh Staf Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Staf Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI ITS Surabaya. Hasil validasi dapat dilihat pada Tabel E.1.

SOP	Skenario	Tabel E. 1 Hasil Validasi			Keterangan
		Jelas	Sesuai	Tepat	
SOP Pengajuan Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Staf LTSI mendokumentasikan aktivitas pengajuan layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-001)	✓	✓	✓	Pada formulir ditambahkan unit (jenis domain yang diambil)
SOP Pembuatan Layanan	Staf LTSI mendokumentasikan kontrak perjanjian layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-002)	✓	✓	✓	
	Staf LTSI mendokumentasikan data pengguna layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-003)	✓	✓	✓	Pada formulir ditambahkan unit (jenis domain yang diambil)
SOP Penitipan dan Pengembalian <i>Server</i>	Staf IKTI mendokumentasikan serah terima <i>server</i> (FRM-LTSI-004)	✓	✓	✓	
	Staf IKTI mendokumentasikan data inventaris <i>server</i> (FRM-LTSI-005)	✓	✓	✓	
SOP <i>Reset Password</i> CPanel	Staf LTSI mendokumentasikan permohonan <i>reset password</i> CPanel (FRM-LTSI-009)	✓	✓	✓	Pada formulir ditambahkan unit (jenis domain yang diambil)
	Staf LTSI mendokumentasikan riwayat layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i> (FRM-LTSI-010)	✓	✓	✓	
SOP Pemantauan <i>Website</i>	Staf LTSI mendokumentasikan mengenai pemantauan <i>website</i> yang dilakukan (FRM-LTSI-011)	✓	✓	✓	

Gambar G. 2 Bukti pelaksanaan validasi 2

SOP	Skenario	Jelas	Sesuai	Tepat	Keterangan
SOP Pembaruan Data <i>Contact Person</i>	Staf LTSI mendokumentasikan pembaruan data <i>contact person</i> (FRM-LTSI-012)	✓	✓	✓	
SOP Perpanjangan an Penghentian Kontrak Layanan <i>Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server</i>	Staf LTSI mendokumentasikan mengenai perpanjangan dan penghentian kontrak layanan <i>domain, web hosting, VPS, dan colocation server</i>	✓	✓	✓	

Gambar G. 3 Bukti pelaksanaan validasi 3

G - 4 -

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN H – FORMULIR BUKTI VALIDASI

Lampiran ini berisi tentang formulir sebagai bukti telah dilakukannya validasi dokumen SOP Pengelolaan Layanan *Web Hosting, Domain, VPS, dan Colocation Server*.

FORMULIR PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER			
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI</p>		FORMULIR PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-001)	
		Hari/Tanggal Pengajuan	(Selasa, 10 Jan 2017)
Jenis Layanan yang Ingin Diambil: <input checked="" type="checkbox"/> Web Hosting <input checked="" type="checkbox"/> Domain <input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server		Jenis Domain yang Diambil: <input type="radio"/> Jurusan <input checked="" type="radio"/> Hima jurusan <input type="radio"/> Fakultas <input type="radio"/> Hima fakultas <input type="radio"/> Kegiatan jurusan <input type="radio"/> Lab jurusan <input type="radio"/> Kegiatan fakultas <input type="radio"/> LMB/UKM <input type="radio"/> Kegiatan ITS	
IP yang Digunakan Untuk <i>Hosting</i> (hanya untuk yang mengambil layanan <i>domain</i> dan <i>hosting</i> di luar ITS): (e.g. 192.111.192.100:400:5055)			
Nama Organisasi/Kegiatan: (e.g. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi)			
PENANGGUNG JAWAB ADMINISTRATIF			
Nama : (e.g. Firza Rahmad Santosa, S.Si, M. Kom)			
Jabatan : (e.g. Pembina Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi)			
No. Identitas (NIP) : (e.g. 19890520 200105 1002)			
Alamat Kantor : (e.g. Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya Surabaya)		Rumah : (e.g. Jln. Gebang Wetan No 24 Surabaya)	
No. Telepon Kantor : (e.g. 031 5271864 999844)		No. HP : (e.g. 081xxxxxxx)	
Email ITS : (e.g. firza@its.ac.id)			
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS			
Nama : (e.g. Nando)			
No. Identitas (NIP) : (e.g. 19874521 0198727 1001)			
Alamat Kantor : (e.g. Jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya 3, Surabaya)		Rumah : (e.g. Jln. Subirman No 17 Surabaya)	
No. HP: (e.g. 0858497 20692)		Email ITS : (e.g. firza@its.ac.id)	
NAMA SUBDOMAIN YANG DIMINTA			
Sub domain : (e.g. lamsisits.ac.id)			
Nama Admin : (e.g. admin.his)			

Gambar H. 1 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-001

FORMULIR KONTRAK PERJANJIAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR KONTRAK PERJANJIAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-002)
	Hari/Tanggal Perjanjian (Rabu, 11-20-2017)
Nama Pemohon: (e.g. Firda Rahmat Santosa, S.Si, M.Kom)	
No. Identitas (NIP/NRP): (e.g. 19890520 2001 05 1002 5213100065)	
No. HP: (e.g. 081 082257524938)	
Email ITS: (e.g. firda@its.ac.id)	
Nama Unit Kerja/Organisasi: (e. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi)	
Layanan yang Digunakan: <input checked="" type="checkbox"/> Web Hosting <input type="checkbox"/> Domain <input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server	
Sub domain: (e.g. hmsi.isits.ac.id)	
Lama Waktu Penggunaan Layanan: (e.g. 3 tahun)	
Tanggal Mulai Penggunaan Layanan: (e.g. Desember 2016)	
Tanggal Akhir Penggunaan Layanan: (e.g. Desember 2019)	
PERSETUJUAN	
Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah membaca dan mengetahui kebijakan dan peraturan mengenai pengelolaan layanan <i>web hosting</i> , <i>domain</i> , <i>VPS</i> , dan <i>colocation server</i> yang berlaku di DPTSII. Saya akan mematuhi dan menjalankan semua kebijakan dan peraturan tersebut. Apabila layanan yang saya kelola ditemukan terjadinya pelanggaran, maka layanan yang saya kelola siap ditindak sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.	
Pemohon,  Firda Rahmat Santosa, S.Si, M.Kom	

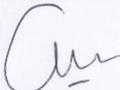
Gambar H. 2 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-002

FORMULIR DATA PENGGUNA LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER	
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI</p>	<p>FORMULIR DATA PENGGUNAAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTISI-003)</p>
	<p>Hari/Tanggal Pencatatan</p> <p>Senin 16 Januari 2017</p>
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS	
Nama : (P. Rizki)	
Nama Organisasi / Kegiatan : (UFM - ar Web - Informasi)	
No. HP : (081xxxxxx)	Email ITS : (e.g. aris@its.ac.id)
Nama Domain yang Digunakan : (e.web.lmb@its.ac.id)	
<p>Jenis Layanan yang Ingin Diambil:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Web Hosting <input checked="" type="checkbox"/> Domain</p> <p><input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server</p>	<p>Jenis Domain yang Diambil:</p> <p><input type="radio"/> Jurusan <input type="radio"/> Hima jurusan</p> <p><input type="radio"/> Fakultas <input type="radio"/> Hima fakultas</p> <p><input type="radio"/> Kegiatan Jurusan <input type="radio"/> Lab jurusan</p> <p><input type="radio"/> Kegiatan fakultas <input checked="" type="radio"/> LMB/UKM</p> <p><input type="radio"/> Kegiatan ITS <input type="radio"/> Unit</p>
<p>IP Domain :</p> <p>(e.202.46.1.29:80454) (WHS)</p>	
<p>Keperluan (Perihal) :</p> <p>(Unit kegiatan UFM / kemahasiswaan)</p>	
Kapasitas (Kuota DB) : (150 MB)	<p>Nama Server :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> WHS <input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server</p>
<p>Keterangan :</p> <p>(keterangan tambahan yang mungkin perlu dicantumkan)</p>	

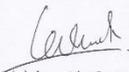
Gambar H. 3 Bukti validasi formulir FRM-LTISI-003

FORMULIR SERAH TERIMA BARANG	
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI</p>	<p>FORMULIR SERAH TERIMA BARANG (FRM-LTISI-004)</p>
	<p>Hari/Tanggal Pencatatan</p> <p>(e.g. Kamis, 12 Jan 2017)</p>
<p>Pada hari ini, <u>Kamis</u>, tanggal <u>12 Januari 2017</u> di <u>Pada ITS, Perabona</u> telah dilakukan serah terima barang kepada/dari *) Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS dengan rincian sebagai berikut :</p>	
<p>Nama Barang : (e.g. Server or (nama IS/200))</p>	
<p>Jumlah Barang : (e.g. 1 buah)</p>	
<p>Keterangan Lain : (e.g. Server dalam kondisi baik dan dapat digunakan)</p>	
<p>Kepada/dari *) pihak yang menerima/menyerahkan barang-*) , yakni sebagai berikut.</p>	
<p>Unit/Lembaga : (e.g. Jurusan Teknik Informatika)</p>	
<p>Nama : (e.g. Nando Alimul Bahrie, S.Kom)</p>	
<p>No. Telp/HP : (e.g. 0881649752189)</p>	
<p>Email ITS : (e.g. nando@its.ac.id)</p>	
<p>Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani dengan sebenar-benarnya.</p>	
<p>Pihak Penerima,</p>  <p>(..... Alimul Bahrie, S.Kom))</p>	<p>Pihak Yang Menyerahkan,</p>  <p>(..... Wicaksono))</p>

Gambar H. 4 Bukti validasi formulir FRM-LTISI-004

FORMULIR DATA INVENTARIS SERVER				
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI			FORMULIR DATA INVENTARIS SERVER (FRM-LTSI-005)	
			Hari/Tanggal Pendataan	Selasa, 10 Januari 2017
Power Supply	Network yang Digunakan	Alokasi IP yang Digunakan	Pengelola Server	Keterangan
(e.g. SCC)	eth1 (E.15(Gi18) 15(Gi18))	202.46.129.104 202.46.129.1)	(FITIF)	(e.g. Athena Windows update dan antivirus)
Pelapor			Mengetahui / Disetujui Oleh	
 (..... Cahya.....)			 (..... ALI.....)	

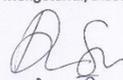
Gambar H. 5 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-005

FORMULIR LAPORAN PERUBAHAN PASSWORD	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR LAPORAN PERUBAHAN PASSWORD (FRM-LTSI-006)
	Hari/Tanggal Pencatatan (e.g. Senin, 12 Jan 2017)
Tanggal Perubahan Password : (e.g. Kamis, 12 Jan 2017)	
Nama Penanggung Jawab : (e.g. Sri Lektari M)	
Jabatan : (e.g. Staf Unit PPT OPSI ITS Surabaya)	
Email ITS : (e.g. smlentan@its.ac.id)	
No. Telp/HP : (e.g. 022-79715243)	
Telah Melakukan Perubahan Password Untuk Domain : (e.g. integra.its.ac.id)	
Laporan Perubahan : (e.g. Perubahan dilakukan karena permintaan dari dosen jurusan Matematika, bu Wahyu yg tidak bisa mengakses integra.	
Pelapor,  (..... Wahyu Nir Anis S. Sii)	Mengetahui/Ditetujui Oleh,  (..... Rita Lignawati)

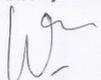
Gambar H. 6 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-006

FORMULIR LAPORAN KONTROL KEAMANAN	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR LAPORAN KONTROL KEAMANAN (FRM-LTSI-007)
	Hari/Tanggal Pencatatan
Tanggal Dilakukan Kontrol Keamanan : (Jumat, 13 Jan 2017)	
Nama Penanggung Jawab : (Ridwan Susanto S.Si)	
Jabatan : (Pranata Komputer)	
Email ITS : (e.ridwan-s@its.ac.id)	
No. Telp/HP : (082852363102)	
Telah Melakukan Kontrol Keamanan Pada : Website Jurusan Teknik Informatika	
Kontrol Keamanan yang Dilakukan : Pengecekan integritas sumber daya sistem	
Laporan Mengenai Kontrol Keamanan yang Telah Dilakukan : Kontrol keamanan ini dilakukan untuk mengecek ketepatan akses sumber daya sistem tidak dimodifikasi oleh pihak-pihak yang tidak berotoritas.	
Pelapor,  (Ryko Setiawan)	Mengetahui/Disetujui Oleh,  (Dega Susito)

Gambar H. 7 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-007

FORMULIR LAPORAN BACKUP DATABASE	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR LAPORAN BACKUP DATABASE (FRM-LTSI-008)
	Hari/Tanggal Pencatatan
Tanggal Pelaksanaan Backup : Rabu, 11 Jan 2017	
Waktu Mulai Backup : 07.00	
Waktu Selesai Backup : 09.30	
Nama Penanggung Jawab : Ani Wahyuni	
Nama Database yang dibackup : Database Jurusan Sistem Informasi	
Jadwal Pelaksanaan Backup : Setiap hari Rabu 07.00	
Tipe Backup : <input checked="" type="radio"/> Full Backup <input type="radio"/> Partial Backup <input type="radio"/> Incremental Backup	
Media Penyimpanan Backup : CD	
Metode Transfer Backup : Menggunakan Jaringan	
Nomor dan Lokasi Penyimpanan Hasil Backup : 02 - Rak B	
Hambatan/Kendala : Jaringan tidak stabil dan terputus	
Catatan/Evaluasi : Perlu adanya tes stabilitas jaringan sebelum dilakukan backup	
Pelapor,  (Ani Wahyuni.....)	Mengetahui/Disetujui Oleh,  (Dega Susilo.....)

Gambar H. 8 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-008

FORMULIR PERMOHONAN RESET PASSWORD CPANEL		FORMULIR PERMOHONAN RESET PASSWORD CPANEL (FRM-LTSI-009)	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI		Hari/Tanggal Permohonan <i>Rabu, 11 Jan 2017</i>	
Nama Pemohon/Penanggung Jawab Teknis : <i>e. Endra Budi S-kom</i>			
Email ITS : <i>e. e.budi@its.ac.id</i>			
No. Telp/HP : <i>e. 081336046410</i>			
Lembaga/Unit Kerja/Organisasi Pemohon/Penanggung Jawab Teknis : <i>e. Jurusan S Teknik Informatika</i>			
Jenis Domain yang Ingin Dilakukan Reset Password : <input type="radio"/> Jurusan <input type="radio"/> Hima jurusan <input type="radio"/> Fakultas <input type="radio"/> Hima fakultas <input type="radio"/> Kegiatan jurusan <input type="radio"/> Lab jurusan <input type="radio"/> Kegiatan fakultas <input type="radio"/> LMB/UKM <input checked="" type="radio"/> Kegiatan ITS <input type="radio"/> <i>uni*</i>			
Nama Domain yang Ingin Dilakukan Reset Password : <i>e. share.its.ac.id</i>			
Disetujui Oleh,  (..... <i>Wiwin</i>)		Pelapor,  (..... <i>Endra Budi</i>)	

Gambar H. 9 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-009

FORMULIR RIWAYAT LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER		
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR RIWAYAT LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-010)	
	Hari/Tanggal Pencatatan	Sena, Januari 2017 16 Januari 2017
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS		
Nama : Pranata Rizki		
Nama Organisasi / Kegiatan : Pranata UKM Informasi		
Tanggal Pengajuan : 13 Januari 2017		
Kapasitas (Kuota DB) : 150 MB		No. Surat : 001/UKM/ITS/2017
Tanggal ACC : 16 Januari 2017	Tanggal Pembuatan : 17 Januari 2016	Tanggal Konfirmasi : 17 Januari 2017
Proses Pengerjaan : proses pembuatan domain dan hosting ITS		
IP Domain : 202.46.129.104		
Keterangan : Nama domain dan hosting di server WHS : Server dsb)		

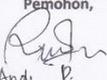
Gambar H. 10 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-010

FORMULIR BERITA ACARA PEMANTAUAN WEBSITE	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR BERITA ACARA PEMANTAUAN WEBSITE (FRM-LTSl-011)
	Hari/Tanggal Pencatatan : Senin 16 Januari 2017
Tanggal Pelaksanaan Pemantauan Website : 16 Januari 2017	
Nama Penanggung Jawab : W. W. Irvani	
Jabatan Penanggung Jawab : staff IT LSI bagian domain	
Jumlah Domain yang Dipantau : 400 domain	
Temuan : ada domain yang tidak terupdate, error/offline, under construction	
Kendala/Hambatan : Listrik mati Internet / jaringan mati	
Catatan/Evaluasi : (e.g. Diperlukan genset untuk mengatasi mati lampu, dsb)	
Pelapor,  (..... W. W. I. N.)	Mengetahui/Disetujui Oleh,  (..... Lisa)

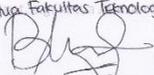
Gambar H. 11 Bukti validasi formulir FRM-LTSl-011

FORMULIR PEMBARUAN DATA CONTACT PERSON	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR PEMBARUAN DATA CONTACT PERSON (FRM-LTSl-012)
	Hari/Tanggal Pengajuan : Rabu 11 Jan 2017
Nama Penanggung Jawab Teknis : Rendi Pratama	
Jabatan Penanggung Jawab Teknis : Pradika Komputer	
Alamat Kantor : Jurusan Teknik Informatika ITS, Surabaya	
Alamat Rumah : Kepuh Regal Besar No. 137 B Surabaya	
Email ITS : rendi@its.ac.id	
No. HP : 081258125172	
Nama Unit Kerja/Organisasi : Jurusan Teknik Informatika	
Nama Domain yang Dikelola : website.jurusan.itf.its.ac.id	

Gambar H. 12 Bukti validasi formulir FRM-LTSl-012

FORMULIR PERPANJANGAN DAN PENGHENTIAN KONTRAK	
 <p>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI</p>	<p>FORMULIR PERPANJANGAN DAN PENGHENTIAN KONTRAK (FRM-LTSI-013)</p>
	<p>Hari/Tanggal Perjanjian</p> <p>Juned, 13 Jan 2017</p>
<p>Opsi yang Ingin Dipilih : <input checked="" type="checkbox"/> Perpanjangan kontrak <input type="checkbox"/> Penghentian Kontrak</p>	
<p>Jenis Layanan yang Ingin Diperpanjang/Dihentikan:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Web Hosting <input type="checkbox"/> Domain</p> <p><input type="checkbox"/> VPS <input type="checkbox"/> Colocation Server</p>	
<p>Nama Domain yang Digunakan : se.us.its.ac.id</p>	
<p>Nama Penanggung Jawab Administratif : Rendy Hendrawan</p>	
<p>Jabatan Penanggung Jawab Administratif : Kepala Jurusan Sistem Informasi</p>	
<p>No. Identitas (NIP/NRP) : (672021019002100245213100065)</p>	
<p>Alamat Kantor : Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya</p>	
<p>Alamat Rumah : Perumdas Blok B - No. 16</p>	
<p>No. Telepon Kantor : 031 6123127</p>	
<p>No. HP: 081256137001</p>	
<p>Email ITS : randy@its.ac.id</p>	
<p>Nama Unit Kerja/Organisasi : Jurusan Sistem Informasi</p>	
<p style="text-align: center;">Pemohon,</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Andri P.</p>	

Gambar H. 13 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-013

FORMULIR SURAT PERMOHONAN PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER	
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR SURAT PERMOHONAN PENGAJUAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-014)
KOP SURAT ITS	
Surabaya, 10 Januari 2017 <small>(surat, e.g: 16 Januari 2017)</small>	
Nomor : (01/EX/1/2017 23.1X/PM.05/2017) Lampiran : (-) (-) Perihal : Permohonan pengajuan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server	
Kepada Yth. Direktur DPTSI ITS Kampus ITS Sukolilo Surabaya Dengan hormat, Sehubungan dengan rencana dari Fakultas/Jurusan/Unit/Biro/Badan/Lembaga/HIMA/BEM/UKM *) ITS untuk pembuatan website, bersama ini kami mohon kepada DPTSI untuk pembuatan domain/web hosting/VPS/colocation-server. *) Adapun penanggung jawab teknis dari pihak kami adalah sebagai berikut: Nama : (OJANG) Email ITS : (OJANG@its.ac.id) No. HP : (085649301120)	
Demikian permohonan kam. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.	
Mengetahui, (pejabat s: Ketua Fakultas Teknologi Kelautan ITS)  (B Bambang Sudibyo) NIP. 1966101019991031001	
*) coret tidak perlu	

Gambar H. 14 Bukti validasi formulir FRM-LTSI-014

H - 14 -

“Halaman ini sengaja dikosongkan”