

**RENCANA STRATEGIS (RENSTRA)
LEMBAGA SISTEM TEKNOLOGI DAN KOMUNIKASI (STK)
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN (USS)
TAHUN 2025-2028**

Rencana Strategis (Renstra) yang telah dirumuskan oleh Lembaga STK USS adalah sebagai berikut:

Visi

Visi: Menjadi pusat penggerak transformasi digital yang unggul dan inovatif, guna memperkuat posisi USS sebagai Entrepreneur University yang berdampak.

Misi

1. Merancang dan mengelola infrastruktur dan platform digital yang tangguh, cerdas, dan terukur.
2. Mengintegrasikan dan memanfaatkan data dari seluruh sistem internal dan eksternal untuk menciptakan layanan yang terpersonalisasi dan berbasis data.
3. Menyederhanakan dan mendigitalisasi proses bisnis universitas untuk menciptakan tata kelola yang efisien, transparan, dan akuntabel.
4. Menyediakan layanan dukungan teknologi yang responsif dan terintegrasi bagi seluruh sivitas akademika dan masyarakat.
5. Mendorong budaya inovasi dan literasi digital di seluruh sivitas akademika.

Tujuan Strategis

1. Mewujudkan Arsitektur Data Terpusat dan Terbuka dengan API sebagai tulang punggung integrasi.
2. Membangun Infrastruktur dan Platform Digital yang Andal dan Dapat Dipantau.
3. Meningkatkan Kualitas dan Keterpaduan Layanan Digital melalui redesain website dan dashboard strategis.
4. Mengimplementasikan Sistem Layanan dan Support Tiket Terpadu untuk internal dan eksternal kampus.
5. Memastikan Keamanan Siber, Privasi Data, dan Tata Kelola TI yang Unggul.

Sasaran & Strategi Pelaksanaan

Sasaran 1: Redesain Terpusat untuk Website Kampus dan Unit Kerja

Strategi:

1. Menerapkan Design System dan CMS Terpusat.
2. Fokus pada User Experience (UX) dan Mobile-First.
3. Integrasi Konten Real-Time dari sistem terintegrasi.
4. Optimasi untuk Mesin Pencari (SEO) dan Aksesibilitas.

Sasaran 2: Integrasi Data Eksternal Kementerian

Strategi:

1. Membangun Konektor Data ke SISTER untuk Dashboard SDM.
2. Membangun Konektor Data ke NeoFeeder untuk Dashboard Akademik.
3. Membangun Data Warehouse Universitas.

Sasaran 3: Penerapan Sistem Monitoring Terpadu dan AIOps

Strategi:

1. Penerapan sistem monitoring real-time untuk server, aplikasi, jaringan, dan website.
2. Penggunaan AIOps untuk analisis log dan deteksi anomali.
3. Membangun "War Room" digital dengan dashboard operasional IT.

Sasaran 4: Implementasi Sistem Support Tiket Terpadu

Strategi:

1. Membangun Platform Helpdesk Terpusat:

- Mengimplementasikan sistem tiket berbasis web (misal: Zendesk, Jira Service Management, atau OSTicket)

2. Kanal Layanan Multichannel:

- Form web pada portal STK
- Email dedicated (support@uss.ac.id)
- Integrasi dengan chat platform (WhatsApp Business API/Telegram Bot)
- Aduan langsung via aplikasi mobile USS

3. Kategorisasi dan Penanganan Berjenjang:

- Kategori untuk: Jaringan, Aplikasi, Hardware, Website, Layanan Data
- Mekanisme eskalasi otomatis berdasarkan jenis dan tingkat urgensi masalah
- SLAs (Service Level Agreements) yang jelas untuk setiap kategori

4. Fitur Knowledge Base Terintegrasi:

- Dokumentasi solusi masalah umum yang dapat diakses publik
- Panduan penggunaan sistem untuk mahasiswa dan dosen
- Video tutorial layanan digital

5. Dashboard Manajemen Layanan:

- Monitoring volume tiket, waktu respon, dan kepuasan pengguna
- Analisis masalah berulang untuk perbaikan proses
- Laporan kinerja layanan bulanan untuk pimpinan

Sasaran 5: Pengembangan Layanan Data-Driven dan Keamanan

Strategi:

1. Mengembangkan "USS Executive Dashboard".
2. Menerapkan Kebijakan Keamanan Data (Data Governance).
3. Sertifikasi Keamanan ISO 27001.

Inisiatif Teknologi Pendukung

- Microservices architecture untuk aplikasi baru
- Cloud-native development untuk layanan baru
- Sistem Tiket untuk penanganan keluhan

Indikator Keberhasilan

- 100% sistem terintegrasi via API
- Waktu respon gangguan < 15 menit
- 90% tiket terlayani dalam SLA yang ditentukan
- Kepuasan pengguna layanan tiket > 85%
- Tidak ada insiden keamanan data mayor

Roadmap Teknologi (2025-2028)

- Tahun 2025: Konsolidasi dan Fondasi
 - Penyusunan Design System & Migrasi Website
 - Pembangunan Data Warehouse & API Gateway
 - Implementasi awal Sistem Support Tiket

- Tahun 2026: Integrasi dan Implementasi
 - Implementasi penuh CMS terpusat
 - Integrasi data SISTER & NeoFeeder
 - Pengembangan kanal multichannel untuk support tiket
- Tahun 2027: Optimasi dan Kecerdasan
 - Pengembangan dashboard analitik lanjutan
 - Penerapan support tiket
 - Penyempurnaan knowledge base terintegrasi
- Tahun 2028: Inovasi dan Keberlanjutan
 - Evaluasi dan inovasi layanan berbasis AI/ML
 - Fokus pada skalabilitas dan keberlanjutan platform digital
 - Sertifikasi layanan TI (ISO 20000/27001)