

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **2.1 Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Riset dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia**

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) merupakan salah satu unit utama di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sesuai fungsinya dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 45 Tahun 2019, Ditjen Dikti antara lain menyelenggarakan fungsi :

1. perumusan kebijakan di bidang pendidikan tinggi akademik;
2. pelaksanaan kebijakan di bidang pembelajaran, kemahasiswaan, kelembagaan, dan sumber daya pendidikan tinggi akademik;
3. perumusan pemberian izin penyelenggaraan perguruan tinggi swasta yang diselenggarakan oleh masyarakat;
4. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pendidikan tinggi akademik;
5. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal; dan
6. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Menteri.

Pada tahun 2014, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi dipisahkan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan digabung dengan Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang menjadi Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Lalu pada tahun 2019, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi kembali digabungkan ke Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

## 2.1.1 Struktur Organisasi



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Dikti**

SISTER sendiri berada di bawah Direktorat Sumber Daya yang saat ini dipimpin oleh Dr. Lukman, S.T., M.Hum. Dalam unit kerja SISTER, terdapat Pusat Informasi dan Pusat Bantuan yang saat ini dipertanggungjawabkan oleh pihak GovTech untuk menyediakan jawaban atau memberikan informasi kepada pihak dosen maupun pihak universitas terkait pertanyaan akademik apapun.

## 2.1.2 Helpdesk

Penulis di dalam unit kerja SISTER memiliki tanggung jawab sebagai Helpdesk. Helpdesk dalam unit kerja SISTER bertugas berbagai hal, antara lain bertanggung jawab untuk membuat artikel di halaman Pusat Informasi SISTER, menjawab Email yang masuk ke email Kemendikbudristek, menjawab tiket yang masuk ke Pusat Bantuan SISTER, dan hal-hal lain seperti membantu tim dalam mengerjakan tugasnya.

Sebagai bagian dari tugas Helpdesk, penulis juga turut memastikan bahwa setiap permasalahan yang dihadapi oleh dosen, tenaga kependidikan, atau admin perguruan tinggi dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Hal ini mencakup identifikasi awal permasalahan, pencarian solusi berdasarkan panduan resmi seperti

surat edaran atau dokumentasi pusat informasi, hingga berkoordinasi dengan mentor atau tim teknis untuk memberikan penyelesaian yang lebih kompleks.

Selain itu, Helpdesk juga bertugas memantau kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, dengan cara mencatat masukan atau keluhan dari pengguna serta melakukan analisis terhadap pola-pola permasalahan yang sering terjadi. Data ini kemudian digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap layanan yang ada, sehingga mendukung peningkatan kualitas sistem SISTER secara keseluruhan.