



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
PROVINSI BANTEN**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani Blok F No.1 KP3B, Sukajaya,
Kec. Curug, Kota Serang, Banten, 42171

Nomor SOP

545 / 789 - Diskominfo / X / 2020

Tanggal Pembuatan

05 Oktober 2020

Tanggal Revisi

14 Oktober 2020

Tanggal Efektif

22 Oktober 2020

Disahkan oleh

Kepala Dinas



Ir. H. ENENG NURCAHYATI
NIP. 19620825 198704 2 001

Nama SOP

Pengaduan Layanan Teknologi Informasi dan
Komunikasi (TIK) di Masa Pandemi COVID-19

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Reformasi dan Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika;
5. Peraturan Gubernur Banten Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Banten Nomor 38 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Pimpinan Tinggi, Administrator dan Pengawas Perangkat Daerah;
6. Keputusan Gubernur Banten Nomor 443/Kep.114-Huk/2020 tentang Penetapan Kejadian Luar Biasa Corona (COVID-19) di Wilayah Provinsi Banten;
7. Keputusan Gubernur Banten Nomor 443/Kep.130-Huk/2020 tentang Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Provinsi Banten.

Kualifikasi Pelaksana

1. Pendidikan D3 / S1;
2. Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK);
3. Mampu mengoperasikan komputer;
4. Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat daerah;
5. Memperhatikan protokol kesehatan dengan menerapkan 3 M (Mencuci tangan, Memakai masker, dan Menjaga jarak aman).

Keterkaitan

1. SOP Fasilitasi Pemasangan Jaringan Sementara di Masa Pandemi COVID-19;
2. SOP Pembuatan Website di Masa Pandemi COVID-19.

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer;
2. Akses Internet.

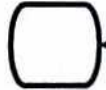
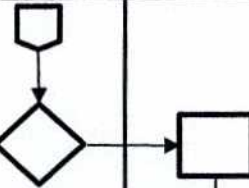
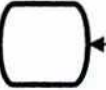
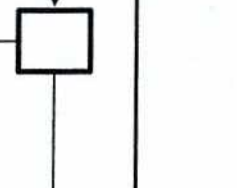
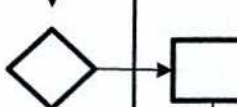

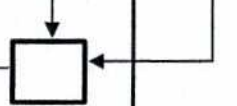
Peringatan

1. Apabila laporan tidak lengkap, maka tidak bisa ditindaklanjuti.

Pencatatan dan pendataan

Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik.

NO.	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELAPOR/ PEGAWAI	HELP DESK	Unit TIK (Jaringan, Komputer & Aplikasi)	Pejabat Terkait	Kepala Dinas	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pengguna menyampaikan keluhan layanan kepada petugas Help Desk melalui aplikasi web, email, telepon atau surat tertulis.						Surat masuk	1 jam	Formulir Pengaduan	
2.	<p>Pelaksana / Petugas Help Desk memberikan layanan tingkat pertama apabila diperlukan berupa</p> <p>a. Memberikan bantuan teknis melalui email, telepon atau surat tertulis;</p> <p>b. Melakukan remote trouble shooting dengan berdasarkan informasi dari pengadu;</p> <p>c. Memandu pengadu untuk menyelesaikan pengaduan/ permasalahan yang dihadapi;</p>						Jaringan Internet	2 jam	Solusi	

NO.	AKTIVITAS	PELAPOR/ PEGAWAI	HELP DESK	Unit TIK (Jaringan, Komputer & Aplikasi)	Pejabat Terkait	Kepala Dinas	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
3.	Untuk permasalahan yang tidak bisa diselesaikan dengan layanan tingkat pertama dilakukan eskalasi kepada pihak terkait.							1 jam	Eskalasi	
4.	Penanggungjawab di masing-masing unit akan mendisposisikan aduan kepada pelaksana / petugas teknis yang ditunjuk						Lembar Disposisi	1 jam	Disposisi	
5.	Pelaksana / petugas teknis yang ditunjuk menyelesaikan aduan dengan berkordinasi dengan pihak-pihak terkait, termasuk pengadu. Pelaksana / petugas teknis menutup tiket pengaduan apabila masalah sudah terselesaikan dengan baik.						Tindaklanjut Disposisi	1 hari	Solusi	
6.	Apabila permasalahan tidak bisa diselesaikan maka pelaksana / petugas teknis terkait akan melakukan eskalasi ke tingkat yang lebih tinggi.						Laporan	1 hari	Eskalasi	
7.	Menyampaikan solusi dari pengaduan atau melakukan konfirmasi kepada pengadu dan memverifikasi penutupan tiket.						Koordinasi	1 jam	Laporan Akhir	

Formulir pengaduan layanan TIK e1 **LAYANAN TIK**

Nomor Pengaduan (<i>diisi petugas</i>)	
Hari, Tanggal	
Nama OPD	
Bidang/UPT/Balai	
Nama Pelapor	
Jabatan	
Nomor Telepon / HandPhone	
Alamat e-Mail	
Jenis Kelamin	
Status Kepegawaian	<input type="radio"/> Pegawai Negeri Sipil (PNS) <input type="radio"/> Non Pegawai Negeri Sipil (Non PNS)
Jenis Aduan	<input type="radio"/> Jaringan <input type="radio"/> E Mail <input type="radio"/> Komputer <input type="radio"/> Server <input type="radio"/> Aplikasi <input type="radio"/> Sub Domain <input type="radio"/> Website
Isi Aduan	
Tanda Tangan	