

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TRENGGALEK</p>	Nama SOP	Pengelolaan Layanan TIK
	Nomor SOP	060/ 020 /406.020/2023
	Tanggal Pembuatan	06 Januari 2023
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	06 Januari 2023
	Disahkan oleh	<p>KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TRENGGALEK</p>  <p><u>EDIF HAYUNAN SISWANTO, S.Sos., M.Si.</u> Pembina Utama Muda NIP. 19710609 199201 1 002</p>
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah. 		<ol style="list-style-type: none"> Kadis dan Kabid: <ul style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan interpersonal yang baik Pejabat fungsional/pelaksana: <ul style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan teknis yang baik; Memiliki pemahaman terhadap alur pengajuan layanan sub domain.
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan
-		<ol style="list-style-type: none"> Komputer/Laptop Printer Internet Software Pengolah Kata
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
Jika SOP ini tidak dijalankan maka pengelolaan layanan TIK menjadi tertunda		<ol style="list-style-type: none"> Mencatat identitas pelanggan/unit Mencatat detail informasi terkait pengelolaan layanan yang telah dilaksanakan

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

PROSEDUR PENGELOLAAN LAYANAN TIK

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Output
		Pengguna	Helpdesk	Kabid	Pejabat Fungsional/Pelaksana	Kadin Kominfo	Waktu	
1	2	3	4	5	6	8	9	10
		START						
1	Mengirimkan tiket permasalahan layanan TIK						1 hari	Laporan permasalahan
2	Menerima laporan dan menunjuk bidang yang akan menangani						1 hari	
3	Menganalisis kesesuaian layanan dan wewenang: - Jika sesuai, maka lanjut ke tahap selanjutnya - Jika tidak sesuai, maka tiket ditutup						1 hari	Katalog layanan, SOP layanan terkait
4	Memproses permasalahan pengguna dan melaporkan penyelesaiannya						3 hari	Instruksi penyelesaian permasalahan Layanan penyelesaian permasalahan
5	Mengecek penyelesaian dan melaporkan kepada Kadin						1 hari	
6	Menerima laporan permasalahan dan penyelesaian, serta menyetujui penutupan tiket						1 hari	
7	Menutup tiket						1 hari	
			END					

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.