



**DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN
TRENGGALEK**

 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TRENGGALEK	Nama SOP	SOP Penanganan Gangguan Layanan TIK
	Nomor SOP	SOP/03/406.020/2019
	Tanggal Pembuatan	November 2019
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	November 2019
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  (Edi Hayuwan Sinawati, S.Sos, M.Si) NIP. 197106091992011002
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Adminstrasi Pemerintahan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 52 tahun 2011 tentang SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 	<ol style="list-style-type: none"> Kabid dan Kasi : <ul style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan interpersonal yang baik PIC (Person-In-Charge) / Penanggung Jawab : <ul style="list-style-type: none"> Memili kemampuan teknis yang baik Memiliki pemahaman terhadap alur pengajuan Layanan Penanganan Gangguan Layanan TIK. 	
KETERKAITAN	PERLENGKAPAN	
-	<ol style="list-style-type: none"> Media : email Formulir Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK Formulir Pelaksanaan Penanganan Gangguan Layanan TIK 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka layanan penanganan gangguan TIK terhambat.	<ol style="list-style-type: none"> Mencatat Identitas pelanggan/unit Mencatat detail informasi terkait permintaan perawatan yang diperoleh dari laporan langsung dari pelanggan 	

URAIAN PROSEDUR

Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK										
No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Unit Kerja Pemohon	Kadis Komunikasi dan Informatika	Kabid Infrastruktur dan Aplikasi TIK	Kasi Layanan Infrastruktur TIK	Kasi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi TIK	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan permintaan layanan dan dukungan atas insiden yang terjadi						Form Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK			
2	Menerima permohonan layanan dan mendisposisikan kepada Kabid Infrastruktur dan Aplikasi TIK									
3	Menginventarisir semua permintaan layanan dan insiden yang relevan						Form Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK			
4	Memprioritaskan permintaan layanan dan insiden berdasarkan SLA (Service Level Agreement) pada definisi pelayanan, dampak, dan urgensi									
5	Menverifikasi permintaan layanan Penanganan Gangguan Layanan TIK									
6	Mengidentifikasi dan mendeskripsikan gejala yang relevan untuk menentukan penyebab						Form Pelaksanaan Penanganan Gangguan Layanan TIK			
7	Melakukan pemulihan terhadap insiden, dengan menerapkan solusi						Form Pelaksanaan Penanganan			

URAIAN PROSEDUR

Pengkajian Penanganan Gangguan Layanan TIK										
No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		Ket
		Unit Kerja Pemohon	Kadis Komunikasi dan Informatika	Kabid Infrastruktur dan Aplikasi TIK	Kasi Layanan Infrastruktur TIK	Kasi Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi TIK	Kelengkapan	Waktu	Output	
	yang paling tepat, merekam solusi dan mendokumentasikannya									
8	Menginformasikan kepada unit kerja terkait status insiden									
9	Menutup permintaan layanan dan insiden yang sudah dilayani dan diselesaikan									