










**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN**

**BIDANG TEKNOLOGI INFORMATIKA**

Nomor SOP	188/6593/429.116/2022
Tgl Pembuatan	05 Januari 2022
Tgl Revisi	24 Oktober 2022
Tgl Pengesahan	24 Oktober 2022
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian  <b>BUDI SANTOSO, S.Sos</b> Pembina Tk.I NIP.197406191993021002
Nama SOP	SOP Helpdesk Aplikasi dan Jaringan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi &amp; Transaksi Elektronik.</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li><li>3. Peraturan Menteri Komimfo No. 28 tahun 2006 tentang Penggunaan Nama Domain go.id untuk situs Website Resmi Pemerintah Pusat Daerah.</li><li>4. Peraturan Menteri Komimfo RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika.</li><li>5. Peraturan Bupati No. 68 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. D-III, S-1, S-2 (Teknik Komputer, Teknik Informatika, Manajemen Informatika, Sistem Informasi, Teknik Komputer dan Jaringan)</li><li>2. Ahli bidang IT dan memahami Sistem Jaringan Komputer, Teknologi Informatika, Keamanan Sistem Informasi, Keamanan Jaringan, Web dan Mobile Programming, Pengelolaan Data Center.</li></ol>
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Pemeliharaan dan Akses Data Center</li><li>2. SOP Pemeliharaan Gangguan Jaringan</li><li>3. SOP Pemeliharaan Jaringan Berkala</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Laptop, Komputer dan Printer.</li><li>2. Alat tulis kantor.</li><li>3. Peralatan pendukung lainnya.</li></ol>
Peringatan : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kecepatan penanganan tiket yang masuk dihelpdesk akan mempengaruhi kinerja dari bidang IT</li></ol>	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Indikator kinerja, target dan realisasi</li></ol>

### BAGAN ALUR HELPDESK APLIKASI DAN JARINGAN

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			ket
		OPD Pelapor	Staff IT	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menginput laporan Kendala aplikasi atau jaringan di website helpdesk banyuwangi				Data pemohon	10 menit	ID tiket yang dikirimkan oleh sistem ke pemohon	
2	Menentukan laporan yang masuk ke website helpdesk diproses atau tidak. Jika YA = maka laporan disetujui dan siap untuk ditindaklanjuti. Jika TIDAK = maka laporan akan dikembalikan ke pelapor.				Data laporan	30 Menit	Status tiket di sistem berubah	
3	Melaksanakan perbaikan dan menambahkan catatan di sistem				Catatan dan foto perbaikan	180 Menit	Progres laporan di sistem terupdate	
4	Menentukan perbaikan yang dilaksanakan membutuhkan eskalasi ke pimpinan. Jika YA = maka laporan dikirim ke kepala bidang. Jika TIDAK = maka laporan dapat diselesaikan perbaikannya				Catatan permasalahan	10 Menit	Laporan yang sudah terkirim ke pimpinan	
5	Memberikan keputusan dan masukan untuk penyelesaian laporan				Data laporan dan detail permasalahan	60 Menit	Keputusan dan masukan dari pimpinan	
6	Menutup (Close) Pelaporan				Data Laporan	5 menit	Notifikasi ke pelapor bahwa laporan telah selesai ditindaklanjuti	
7	Mengecek progress pelaporan dengan cara memasukkan ID tiket di web helpdesk				ID Tiket	5 Menit	Tampilan detail progres pelaporan	