










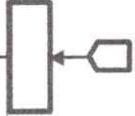


**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN**  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN**  
**KABUPATEN KATINGAN**

BIDANG TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

	Nomor SOP	555 / /DISKOMINFO-2/1/2023
	Tanggal Pembuatan	..... Januari 2023
	Tanggal Efektif	..... Januari 2023
	Tanggal Revisi	
	Disahkan oleh	 KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN KATINGAN, WIM, SE., M.Si. Pembina Utama Muda NIP. 19651110 199103 1 016
	Nama SOP	<b>PENGALJUAN PENANGANAN GANGGUAN TIK</b>
<b>Dasar Hukum :</b> 1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 45 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Provinsi Kalimantan Tengah 3. Peraturan Bupati Katingan Nomor 61 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	<b>Kualifikasi Pelaksana</b> 1. Mampu menganalisis permasalahan TIK 2. Mampu mengelompokkan permasalahan TIK 3. Mampu menyelesaikan troubleshooting insiden dan masalah TIK 4. Memahami tentang kinerja jaringan, komputer, server, layanan dan aplikasi	
<b>Keterkaitan :</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b>	1. Aplikasi untuk troubleshooting 2. Laptop/komputer/HP 3. Perangkat pendukung
<b>Peringatan :</b> Harus melengkapi dokumen sesuai dengan yang dipersyaratkan	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>	

SOP PENGAJUAN PENANGANAN GANGGUAN TIK

NO	KEGIATAN	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		OPD Pemohon	Kadis Kominfostandi	Kabid Teknologi dan Informatika	Pranata Komputer	Technical Support	Syarat	Waktu		Output
1.	Mengajukan surat permohonan layanan dan dukungan atas insiden yang terjadi ditujukan kepada Kabid Teknologi dan Informatika dan di cc kepada Kadis						Surat Permohonan/Telepon/WA			
2.	Menerima permohonan layanan							Form Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK	Form Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK	
3.	Menginventarisir semua permintaan layanan dan insiden yang relevan						Form Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK	Form Pengajuan Penanganan Gangguan Layanan TIK		
4.	Memprioritaskan permintaan layanan dan insiden berdasarkan SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) pada definisi pelayanan, dampak, dan urgensi									
5.	Memverifikasi permintaan layanan Penanganan Gangguan Layanan TIK, apakah jenis gangguan terkait infrastruktur atau aplikasi									

NO	KEGIATAN	Pelaksana				Mutu Baku				Keterangan
		OPD Pemohon	Kadis Kominfostandi	Kabid Teknologi dan Informatika	Pranata Komputer	Technical Support	Syarat	Waktu	Output	
6.	Mengidentifikasi dan mendeskripsikan gejala yang relevan untuk menentukan penyebab									
7.	Melakukan pemulihan terhadap insiden, dengan menerapkan solusi yang paling tepat, merekam solusi dan mendokumentasikannya									
8.	Menginformasikan kepada OPD terkait status insiden dan memberikan laporan kepada Pranata Komputer									
9.	Menutup permintaan layanan dan insiden yang sudah dilayani dan diselesaikan				