



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGAJUAN PENANGANAN GANGGUAN TIK
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN KATINGAN

2024



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

Nomor SOP : 555/ /DISKOMINFO-2/IV/2024
Tanggal Pembuatan : ... April 2024
Tanggal Revisi :
Tanggal efektif : April 2024
Disahkan oleh :
KEPALA DINAS
NIP. /9651 10 189 103 1 016
MIM ASE, M.Si
Nama SOP : **PENGALUAN PENANGANAN GANGGUAN TIK**

Kualifikasi pelaksana

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

Peralatan/Perengkapan

1. Aplikasi untuk troubleshooting
2. Laptop/komputer/HP
3. Perangkat pendukung

Pencatatan dan Pendataan

Peringatan
Harus melengkapi dokumen sesuai dengan yang dipersyaratkan

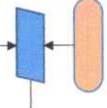

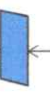







Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Lusanan 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 Pemerintah Daerah

Keterkaitan

Peringatan

Harus melengkapi dokumen sesuai dengan yang dipersyaratkan

No	Aktivitas	Pelaksana					Muti Baku					Keterangan	
		OPD Pemohon	Kadis Kominfo/standi	Kepala Bidang TI	Pranata Komputer	Technical Support	Syarat	Waktu	Output				
1	Menyampaikan permohonan pengajuan penanganan gangguan TIK dan memantau progres tindak lanjut melalui menu help desk website https://diskominfopeersantik.kattingankab.go.id .												
2	Menertima permohonan pengajuan penanganan gangguan TIK dan Menginventarisir semua serta Memprioritaskan permintaan layanan dan insiden berdasarkan SLA (Service Level Agreement) pada definisi pelayanan, dampak, dan urgensi												
2	Mengupdate perkembangan proses pekerjaan pada website https://diskominfopeersantik.kattingankab.go.id .												
3	Menertima permohonan pengajuan penanganan gangguan TIK												
4	Memeriksa disposisi dan memeriksa permohonan pengajuan penanganan gangguan TIK												
5	Memverifikasi permintaan layanan Peranganan Gangguan Layanan TIK, apakah jenis gangguan terkait infrastruktur atau aplikasi												
6	Mengidentifikasi dan mendeskripsikan gejala yang relevan untuk menentukan penyebab												
7	Melakukan pemulih terhadap insiden, dengan menerapkan solusi yang paling tepat, merekam solusi dan mendokumentasikannya serta menyampaikan ke Kepala Bidang												
8	Menginformasikan kepada OPD terkait status permohonan insiden dan memberikan laporan kepada Pranata Komputer												
9	Memutus permintaan layanan dan insiden yang sudah dilayani dan diselesaikan melalui menu help desk website https://diskominfopeersantik.kattingankab.go.id .												
10	Selesai			