KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SEKRETARIAT JENDERAL

PUSAT DATA DAN TEKNOLOGI INFORMASI

NOMOR SOP	KHH.X.1c.3b.5
TANGGAL PEMBUATAN	12 APRIL 2021
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	28 April 2021
DISAHKAN OLEH	**SEKRETARIS JENDERAL** **KOMJEN POL. HANDAP BUDHI REVIANTO, S.I.K., M.H.**
NAMA SOP :	**PENGADUAN GANGGUAN LAYANAN JARINGAN**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016. 3 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 4 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348). 5 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik. 6 Kepetusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-01.TI.05.04 Tahun 2020 tentang Grand Design Teknologi Informasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 2020-2024.	1 Memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam pengelolaan pengaduan 2 Memiliki kemampuan dalam memahami penyebab kendala atau gangguan jaringan 3 Memiliki kemampuan dalam memperbaiki kendala atau gangguan jaringan
KETERKAITAN:	**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**
	1 Perangkat Pengolah Data 2 Jaringan Internet 3 Jaringan Telekomunikasi 4 Tata Naskah Dinas 5 Akses Aplikasi
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP tidak dilaksanakan maka akan berdampak pada terlambatnya penanganan terhadap pengelolaan gangguan jaringan sehingga pelayanan yang berbasis sistem informasi tidak bisa berjalan dengan baik	Di simpan sebagai data elektronik dan manual jika suatu saat diperlukan kembali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENGADUAN GANGGUAN LAYANAN JARINGAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pelapor	Kapusdatin	Kabidjar	Kasub Pengamanan Data dan Jaringan	Tim Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan kendala atau gangguan jaringan	MULAI					surat pengaduan gangguan jaringan	15 menit	surat pengaduan gangguan jaringan	Pengaduan yang disampaikan secara tertulis (melalui surat/nodis) harus memuat: a. nama unit, penanggung jawab, no hp b. uraian kendala atau gangguan jaringan dan dapat disertai dengan lampiran bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya; c. permintaan penyelesaian yang diajukan
2	Memberikan arahan penyelesaian kendala gangguan jaringan						surat pengaduan gangguan jaringan	15 menit	Arahan / disposisi pengaduan	
3	Memberikan disposisi penyelesaian kendala gangguan jaringan						Arahan / disposisi pengaduan	15 menit	Disposisi pengaduan	
4	Menerima pengaduan kendala atau gangguan jaringan						Disposisi pengaduan	30 menit	Tanggapan/Konfirmasi via telp/WA/SMS/Email	Menanggapi: Melakukan konfirmasi atas kendala atau gangguan yang dialami kepada pelapor melalui telp/WA/SMS ke no. hp yang tercantum di surat/nodis
5	Memerintahkan tim teknis data dan jaringan untuk perbaikan						Tanggapan/Konfirmasi via telp/WA/SMS	30 menit	surat perintah	
6	Melakukan perbaikan						surat perintah	1 hari	Dokumen hasil perbaikan	Isi Dokumen Laporan: 1. Anaisis penyebab gangguan 2. Checklist penyelesaian gangguan 3. Bukti perbaikan (foto dokumentasi perbaikan)
7	Menyampaikan hasil perbaikan						Dokumen hasil perbaikan	15 menit	1. Draft surat/Nodis Hasil Perbaikan 2. Dokumen hasil perbaikan	
8	Menyampaikan/memberitahukan hasil perbaikan						1. Draft surat/Nodis Hasil Perbaikan 2. Dokumen hasil perbaikan	15 menit	1. Draft surat/Nodis Hasil Perbaikan yang sudah diperiksa 2. Dokumen hasil perbaikan	
9	Menyampaikan/memberitahukan hasil perbaikan						1. Draft surat/Nodis Hasil Perbaikan yang sudah diperiksa 2. Dokumen hasil perbaikan	15 menit	Surat/Nodis Hasil Perbaikan	
10	Melaporkan hasil perbaikan	SELESAI					Surat/Nodis Hasil Perbaikan	15 menit	Dokumen laporan hasil perbaikan	