STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGEMBANGAN APLIKASI

KEMENTERIAN HUKUM BPSDM HUKUM **PUSAT PENILAIAN KOMPETENSI**	**NOMOR SOP**	SDM.4-OT.02.02-18 Tahun 2025
	TANGGAL PEMBUATAN	25-Mei-2022
	TANGGAL REVISI	18-Mar-2025
	TANGGAL EFEKTIF	19-Mar-2025
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA BPSDM HUKUM** **GUSTI AYU PUTU SUWARDANI** **NIP 196610261990012001**
	NAMA SOP	**FASILITASI PENANGANAN KELUHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN JARINGAN INTERNET**

DASAR HUKUM :	**KUALIFIKASI PELAKSANA :**
1 Undang-undang Nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 2 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 3 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan Kemenkumham; 4 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 5 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pengembangan Kompetensi Melalui Sistem Pembelajaran Terintegrasi di Bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia; 6 Peraturan Menteri Hukum Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum Republik Indonesia.;	1. Mengetahui tugas dan fungsi di setiap unit masing-masing; 2. Melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan SOP
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
1 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KENDALA JARINGAN 2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN JARINGAN INTERNET/AKSES JARINGAN INTERNET BAGI PEGAWAI DAN PESERTA PELATIHAN	1. Komputer/Printer 2. Jaringan Internet 3. Alat Tulis
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :**
Apabila SOP ini tidak dijalankan maka kegiatan tidak akan berjalan dengan baik.	Disimpan sebagai arsip dan dokumen

Nomor SOP	SDM.4-OT.02.02-18 Tahun 2025
Tanggal Pembuatan	25-Mei-2022
Tanggal Revisi	18-Mar-2025
Tanggal Efektif	19-Mar-2025

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR FASILITASI PENANGANAN KELUHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN JARINGAN INTERNET

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Pemohon	Tim Kerja Pengelolaan Sistem Informasi	Penyedia Jasa	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Permohonan penanganan keluhan penggunaan aplikasi dan jaringan internet	Mulai				30 menit	Permohonan penanganan keluhan	Pemohon mengisi form yang telah disediakan, berisi: 1. Identitas Pemohon 2. Jenis Keluhan 3. Deskripsi Keluhan (tanggal/waktu kejadian beserta bukti seperti foto/screenshot/video)
2	Melakukan pengecekan dan assessment terhadap keluhan internal		T Y		Permohonan penanganan keluhan	30 menit		Keluhan internal diselesaikan sendiri, keluhan dari eksternal akan diteruskan kepada pihak eksternal
3	Menangani dan menyelesaikan keluhan					1 hari	Laporan penanganan dan penyelesaian keluhan	
4	Penanganan keluhan oleh penyedia jasa				Permohonan penanganan keluhan	1 hari		
5	Menerima laporan penanganan dan penyelesaian keluhan				Laporan penanganan dan penyelesaian keluhan	1 jam	Laporan penanganan dan penyelesaian keluhan	
6	Memberikan laporan penanganan dan penyelesaian keluhan		Selesai		Laporan penanganan dan penyelesaian keluhan	1 jam	Laporan penanganan dan penyelesaian keluhan	

Mengetahui
Kepala Pusat Penilaian Kompetensi,

Eva Gantini
NIP 196906221994032001