KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH BANTEN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH

(SOPAP)
DIVISI ADMINISTRASI

NOMOR SOPAP	W12-47.OT.02.02
TGL PEMBUATAN	3 JANUARI 2024
TGL REVISI	
TGL EFEKTIF	3 JANUARI 2024
DISAHKAN OLEH	**KEPALA KANTOR WILAYAH** **DODOT ADIKOESWANTO** **NIP. 196603291990031001**
NAMA SOPAP	**PENGADUAN GANGGUAN LAYANAN JARINGAN**

DASAR HUKUM :

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.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

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 :

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

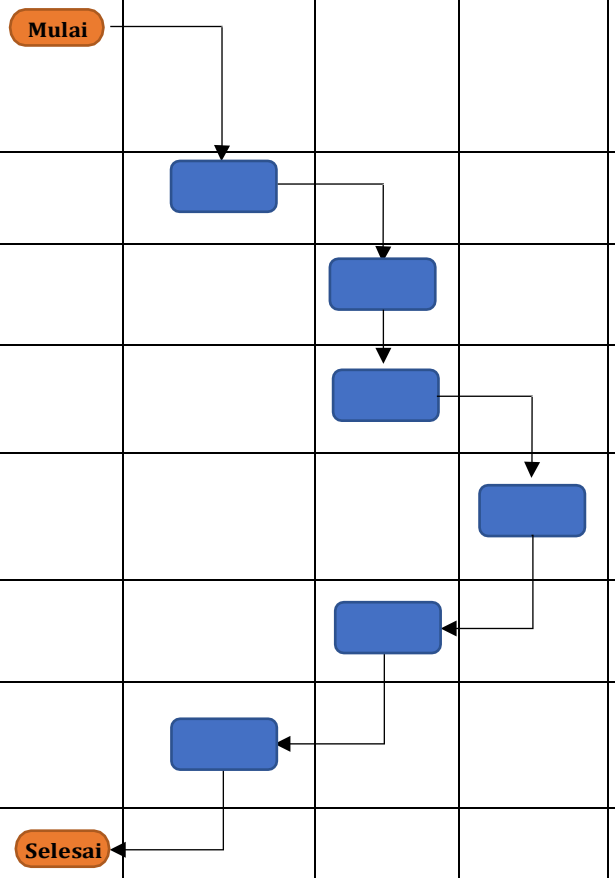
PENCATATAN DAN PENDATAAN:

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	Kabag Program dan Humas	Kasub HRBTI	Pelaksana	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 disposisi penyelesaian kendala gangguan jaringan					Surat Pengaduan Gangguan Jaringan	15 Menit	Disposisi Pengaduan	
3	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
4	Memerintahkan tim teknis data dan jaringan untuk perbaikan					Tanggapan/Konfirmasi via telp/WA/SMS/Email	30 Menit	Surat Perintah	
5	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)
6	Menyampaikan hasil perbaikan					Dokumen Hasil Perbaikan	15 Menit	1. Draft surat/Nodis Hasil Perbaikan 2. Dokumen hasil perbaikan	
7	Menyampaikan/memberitahukan hasil perbaikan					1. Draft surat/Nodis Hasil Perbaikan 2. Dokumen hasil perbaikan	15 Menit	Surat/Nodis Hasil Perbaikan	
8	Melaporkan hasil perbaikan	Selesai				Surat/Nodis Hasil Perbaikan	15 Menit	Dokumen laporan hasil perbaikan	



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi