



PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Bidang Penyelenggaraan E-Government
Seksi Pengembangan Aplikasi

Nomor SOP	10/SOP/Kominfo-PE/09/2021
Tanggal Pembuatan	13 September 2021
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	01 Oktober 2021
Disahkan oleh	 Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam
Nama SOP	 Pengelolaan Layanan IT Support NIP. 19730408 200212 1 005

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;2. PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;3. Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;4. Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 06 Tahun 2013 Tentang Penggunaan Alamat Email Resmi Pemerintah;6. Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah;7. Peraturan Walikota Batam Nomor 57 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi Dan Informatika;8. Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Adalah ASN/Pegawai Non-ASN pengguna layanan TIK di lingkungan Pemerintah Kota Batam2. IT Support Adalah petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika untuk;3. Koordinator Adalah petugas yang bertugas untuk melakukan koordinasi dengan pengampu dalam rangka menindaklanjuti dan menyelesaikan kendala teknis yang dihadapi Pengguna;4. Pengawas Adalah pejabat struktural jenjang pengawas sesuai tugas fungsi tiket pengaduan

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
Peringatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Server 2. Perangkat Komputer 3. Jaringan Internet 4. Ponsel <ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan dan pendataan dilakukan secara elektronik

LAMPIRAN SOP PENGELOLAAN LAYANAN IT SUPPORT

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		1	2	3	4	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna membuat tiket Aduan					- PC/Laptop - Jaringan - Aplikasi Pendukung		Tiket, Notifikasi	
2	IT Support memproses pengaduan pengguna					- SOP Lain sesuai aduan - Dokumentai Aplikasi	Sesuai SLA topik aduan	Laporan secara Elektronik	
3	Tiket dapat diselesaikan IT Support ? (dari segi waktu/SLA, kemampuan dan wewenang)								
	IT Support menutup tiket aduan					- Aplikasi pendukung	N/A		
4	Koordinator memproses pengaduan pengguna					- SOP Lain sesuai aduan - Dokumentai Aplikasi	Sesuai SLA topik aduan	Laporan secara Elektronik	
5	Tiket dapat diselesaikan Koordinator ? (dari segi waktu/SLA, kemampuan dan wewenang)								
	Koordinator menutup tiket aduan					- Aplikasi pendukung	N/A		
6	Pengawas memproses pengaduan pengguna					- SOP Lain sesuai aduan - Dokumentai Aplikasi	Sesuai SLA topik aduan	Laporan secara Elektronik	
	Pengawas menutup tiket aduan					- Aplikasi pendukung	N/A		
	Permasalahan pengguna dapat diselesaikan ?								
	Buka ulang tiket aduan								
7	Selesai.								

Keterangan :
1. Simbol :



**DAFTAR RIWAYAT REVISI SOP
PENGELOLAAN LAYANAN IT SUPPORT**

REVISI KE-	URAIAN MATERI REVISI	TANGGAL USULAN	TANGGAL BERLAKU