



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Tamansari No. 55 Telepon (022) 2502898 Faksimile (022) 2511505  
website : <http://diskominfo.jabarprov.go.id> ; email : [diskominfo@jabarprov.go.id](mailto:diskominfo@jabarprov.go.id)  
B A N D U N G 40132

---

## NOTA DINAS

Kepada : Yth. Sekretaris Dinas  
Dari : Kepala Bidang Aplikasi Informatika  
Tembusan : -  
Tanggal : 10 Agustus 2021  
Nomor : 118/ND-APTIKA  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (Satu) berkas  
Hal. : Usulan SOP Pengoperasian Aplikasi Service Desk

---

Disampaikan dengan hormat, menindaklanjuti Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 800/Kep.15/Diskominfo tanggal 4 Januari 2020 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, Bidang Aplikasi Informatika mengimplementasikan Aplikasi Service Desk dengan tujuan memfasilitasi Perangkat Daerah dalam melakukan permintaan atau keluhan terhadap penerapan layanan teknologi informasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat secara terpadu dan terpusat dalam satu portal.

Dengan demikian, dipandang perlu untuk menyusun SOP secara formal sebagai acuan baku proses penyelenggaraan aktivitas layanan sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

KEPALA BIDANG APLIKASI INFORMATIKA,

Ditandatangani secara elektronik oleh  
KEPALA BIDANG APLIKASI INFORMATIKA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA BARAT

DR. PURNOMO YUSTIANTO, ST. MT  
Pembina



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA BARAT

SOP PENGOPERASIAN APLIKASI SERVICE DESK

No:

Rev:

RIWAYAT PERUBAHAN			
Revisi	Tanggal	Uraian Perubahan	Penyusun



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA BARAT**

## **SOP PENGOPERASIAN APLIKASI SERVICE DESK**

No:

Rev:

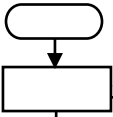
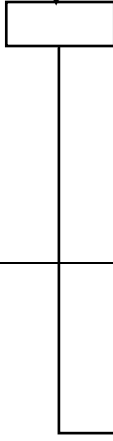
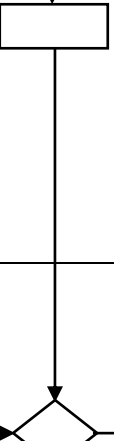
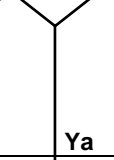
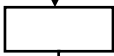

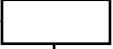
### **HALAMAN PENGESAHAN**

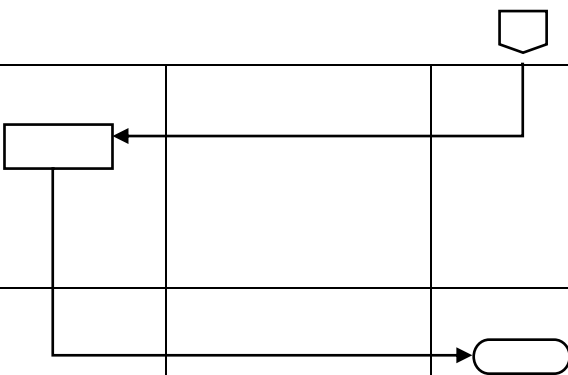
	<b>Jabatan/ Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
Disiapkan oleh	Pranata Komputer Ahli Pertama  Riema Meristella Setya Kartika, S.Kom.		
Diperiksa oleh	Kepala Seksi Rekayasa Aplikasi  Muhamad Deni Hendriawan, S.Si		
	Kepala Bidang Aplikasi Informatika  Dr. Purnomo Yustianto, S.T., M.T.		
Disetujui oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  Setiaji, ST., M.Si.		



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

<b>NOMOR SOP</b>	:	
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	:	
<b>TGL. REVISI</b>	:	
<b>TGL. EFEKTIF</b>	:	
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat,  SETIAJI, ST., M.Si. NIP. 19740608 199803 1 003
<b>NAMA SOP</b>		<b>PENGOPERASIAN APLIKASI SERVICE DESK</b>
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Komunikasi dan Informatika; 3. Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat; 4. Peraturan Gubernur Nomor 86 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.	1. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan sistem informasi 2. Mampu berkomunikasi dengan baik, bekerja dalam tim dan bekerja tepat waktu	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
	Aplikasi Service Desk Komputer dan Scanner Formulir Pendaftaran Permintaan Layanan Jaringan Internet	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila proses pengoperasian Aplikasi Service Desk terhambat maka layanan Perangkat Daerah menjadi tertunda	Disimpan dan dicatat secara elektronik	

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu			Keterangan
		User	Helpdesk Bidang / Admin	Petugas Teknis (Agen)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	User memasukkan permintaan layanan.				Formulir permintaan layanan.	1 jam.	Isian formulir permintaan layanan.	
2.	Permintaan layanan melalui: a. Helpdesk Bidang/ Admin atau; b. Aplikasi Service Desk.		 <b>Tidak</b>		Isian formulir permintaan layanan, kelengkapan dokumen persyaratan.	1 jam.	Notifikasi Open Tiket, tiket permintaan layanan.	a. Apabila User melakukan permintaan layanan melalui Helpdesk Bidang/ Admin maka Helpdesk Bidang/Admin akan membantu User memasukkan permintaan layanan tersebut ke Service Desk. b. Notifikasi Open Tiket berupa email kepada User, Helpdesk Bidang, Admin, Kepala Bidang dan Kepala Seksi.
3.	Helpdesk Bidang/ Admin melakukan verifikasi kelengkapan dokumen persyaratan permintaan layanan.		 <b>Ya</b>		Tiket permintaan layanan.	1 hari.	Hasil verifikasi.	a. Permintaan layanan diproses apabila dokumen persyaratan sudah terpenuhi. b. Apabila dokumen persyaratan belum terpenuhi maka User diminta untuk melengkapi dokumen dalam jangka waktu satu bulan. c. Apabila dalam satu bulan User belum melengkapi dokumen persyaratan maka tiket permintaan layanan ditutup.
4.	Helpdesk Bidang/ Admin melakukan disposisi permintaan layanan kepada Agen.				Hasil verifikasi.	1 jam.	Disposisi.	
5.	Agen melakukan: a. Pemenuhan permintaan layanan; b. Perubahan status tiket menjadi Selesai setelah melakukan pemenuhan permintaan layanan; c. Pengunggahan SLA dan BA.				Disposisi.	Lihat keterangan.	Hasil pemenuhan permintaan layanan, notifikasi status tiket Selesai, SLA dan BA.	Durasi pemenuhan layanan: 1. Durasi Pendek (1 – 3 hari), contoh: penanganan gangguan aplikasi/ jaringan; 2. Durasi Sedang (3 - 7 hari), contoh: permintaan subdomain; 3. Durasi Panjang (1 minggu - 1 bulan), contoh: permintaan pemindahan jaringan.

6.	User menerima hasil pemenuhan permintaan layanan, SLA dan BA. User membalas SLA dan BA.				Hasil pemenuhan permintaan layanan, notifikasi status tiket Selesai, SLA dan BA.	1 hari	Balasan SLA dan BA.	Balasan SLA dan BA berupa penandatanganan balik SLA dan BA yang telah diunggah oleh Agen. Balasan SLA dan BA sebagai bukti bahwa permintaan layanan telah terpenuhi.
7.	Agen melakukan pembaruan status tiket menjadi Close Tiket.				Balasan SLA dan BA.	1 jam	Notifikasi Close Tiket.	Notifikasi Close Tiket berupa email kepada User, Helpdesk Bidang, Admin, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Agen.