



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN GANGGUAN OPERASIONAL/SISTEM KEAMANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

TAHUN 2013

**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN KEHUMASAN
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA**

JL. MERDEKA SELATAN 8-9 BLOK G LT-XIII
JAKARTA PUSAT TELP : 021-3823353

JAKARTA

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN KEHUMASAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR ... TAHUN 2013

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN GANGGUAN OPERASIONAL/SISTEM KEAMANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN KEHUMASAN
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

Menimbang :

- a. Bahwa pelaksanaan layanan pemerintah berbasis elektronik (e-government) harus beroperasi secara terus menerus tanpa putus dan berkesinambungan;
- b. Bahwa gangguan operasional dan sistem keamanan teknologi informasi dan komunikasi sudah mengganggu kelancaran pelayanan dan menghambat kinerja pemerintahan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan b, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Penanganan Gangguan Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Mengingat :

1. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ;
2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat ;
3. Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan;
4. Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2012 tentang Sistem Informasi Manajemen Daerah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN GANGGUAN OPERASIONAL/SISTEM KEAMANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI.**

KESATU : Standar Operasional Prosedur Penanganan Gangguan Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan pedoman dalam melakukan :

1. Pengumpulan informasi, konfirmasi dan klarifikasi terhadap laporan/informasi gangguan operasional/sistem keamanan teknologi informasi dan komunikasi;
2. Pencegahan, penanganan, dan pengawasan gangguan operasional/sistem keamanan teknologi informasi dan komunikasi;
3. Pembinaan, pemberdayaan, penataan dan pengembangan SDM teknologi informasi dan komunikasi;

4. Monitoring dan evaluasi pembangunan, pengembangan dan penataan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi.
5. Pelaporan dan rekomendasi pembangunan, pengembangan dan penataan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penanganan Gangguan Operasional/Keamanan Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi, terdiri dari :

1. Penanganan Gangguan Aplikasi/ Sistem Informasi;
2. Penanganan Gangguan Infrastruktur Perangkat Lunak;
3. Penanganan Gangguan Infrastruktur Perangkat Keras;
4. Penatausahaan Dukungan Teknis Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

KETIGA : Standar Prosedur Operasional Penanganan Gangguan Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 2013

KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
DAN KEHUMASAN PROVINSI DKI JAKARTA

IR. SUGIYANTA, MSI
NIP 196007051985031014

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta;
2. Para Asisten Sekdaprov DKI Jakarta.

DAFTAR ISI

Halaman

Surat Keputusan

Daftar Isi

Petunjuk Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP)

LAMPIRAN I Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Gangguan Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. SOP Penanganan Gangguan Aplikasi/ Sistem Informasi.
2. SOP Penanganan Gangguan Infrastruktur Perangkat Lunak
 - a. Penanganan Gangguan Sistem Operasi
 - b. Penanganan Gangguan Database
 - c. Penanganan Gangguan Jaringan Komunikasi Data
 - d. Penanganan Gangguan Virus/Mallware
 - e. Penanganan Gangguan Sistem Keamanan Jaringan
3. SOP Penanganan Gangguan Infrastruktur Perangkat Keras
 - a. Penanganan Gangguan Server/Mainframe
 - b. Penanganan Gangguan PC/Client
4. SOP Penatausahaan Dukungan Teknis Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi
 - a. Pengadaan/Pemeliharaan Perangkat Lunak Termasuk Anti Virus
 - b. Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasi
 - c. Pengadaan/Pemeliharaan Srver/Mainframe dan PC/Client
 - d. Pengadaan/Pemeliharaan Infrastruktur Jaringan

LAMPIRAN II Contoh Formulir Penanganan Gangguan Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi

PETUNJUK PENGGUNAAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN GANGGUAN OPERASIONAL/SISTEM KEAMANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Ruang Lingkup : SOP ini dibuat dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan dan kesinambungan layanan pemerintah berbasis elektronik (e-government) di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Ringkasan : SOP ini terdiri dari 4 (empat) bagian :

1. SOP Penanganan gangguan Aplikasi/ Sistem Informasi,
2. SOP Penanganan gangguan Infrastruktur Perangkat Lunak,
3. SOP Penanganan gangguan Infrastruktur Perangkat Keras,
4. SOP Penatausahaan Dukungan Teknis Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Definisi/Pengertian Umum : 1. Gangguan Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah suatu kondisi tidak beroperasinya layanan pemerintah berbasis elektronik (e-government) yang secara teknis difasilitasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan.

2. Penanganan Gangguan Operasional/Sistem Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah suatu upaya Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan dalam melakukan pemulihan layanan pemerintah berbasis elektronik (e-government).

3. Pihak Terkait adalah unsur internal/eksternal yang kompeten dan berpengalaman dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi dan/atau layanan pemerintah berbasis elektronik (e-government).

Keterangan :

HD : Help Desk
PO : Pelaksana Operasional
KD : Koordinator

KS : Kepala Seksi
KB : Kepala Bidang
TU : Sekretariat Dinas/Tata Usaha

IPL : Infrastruktur Perangkat Lunak
IPK : Infrastruktur Perangkat Keras

SIM : Sistem Informasi Manajemen

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi
 Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI
 Jakarta
 Nomor : Tahun 2013
 Tanggal : xx xxxxxxxx 2013

**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
 PENANGANAN GANGGUAN OPERASIONAL/SISTEM KEAMANAN
 TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

1. SOP PENANGANAN GANGGUAN APLIKASI/SISTEM INFORMASI

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG SIM			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan aplikasi kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampai Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan aplikasi		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan aplikasi ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan aplikasi			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan aplikasi sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan aplikasi		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan aplikasi yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan aplikasi yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan aplikasi			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan aplikasi yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan aplikasi yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian					X
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan aplikasi termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan aplikasi		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindaklanjut penyelesaian laporan gangguan aplikasi	X				

2. SOP PENANGANAN GANGGUAN INFRASTRUKTUR PERANGKAT LUNAK

a. PENANGANAN GANGGUAN SISTEM OPERASI

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG IPL			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan Sistem Operasi kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampaikan Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan Sistem Operasi		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan Sistem Operasi ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan Sistem Operasi			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan Sistem Operasi sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Operasi		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Operasi yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Sistem Operasi yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Operasi			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Operasi yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Sistem Operasi yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian					X
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan Sistem Operasi termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan Sistem Operasi		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindaklanjut penyelesaian laporan gangguan Sistem Operasi	X				

b. PENANGANAN GANGGUAN DATABASE

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG IPL			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan Database kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampai Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan Database		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan Database ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan Database			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan Database sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Database		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Database yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Database yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Database			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Database yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Database yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				X	
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan Database termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan Database		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindaklanjut penyelesaian laporan gangguan Database	X				

c. PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN KOMUNIKASI DATA

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG IPL			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan Jaringan Komunikasi Data kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampaikan Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan Jaringan Komunikasi Data		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan Jaringan Komunikasi Data ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Jaringan Komunikasi Data yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian					X
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan Jaringan Komunikasi Data termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan Jaringan Komunikasi Data		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindaklanjut penyelesaian laporan gangguan Jaringan Komunikasi Data	X				

d. PENANGANAN GANGGUAN VIRUS/MALLWARE

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG IPK			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan Virus/Mallware kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampai Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan Virus/Mallware		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan Virus/Mallware ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan Virus/Mallware			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan Virus/Mallware sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Virus/Mallware		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Virus/Mallware yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Virus/Mallware yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Virus/Mallware			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Virus/Mallware yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Virus/Mallware yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				X	
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan Virus/Mallware termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan Virus/Mallware		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindaklanjut penyelesaian laporan gangguan Virus/Mallware	X				

e. PENANGANAN GANGGUAN SISTEM KEAMANAN JARINGAN

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG IPL			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan Sistem Keamanan Jaringan kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampai Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan Sistem Keamanan Jaringan		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan Sistem Keamanan Jaringan ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Sistem Keamanan Jaringan yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian					X
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan Sistem Keamanan Jaringan termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan Sistem Keamanan Jaringan		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindaklanjut penyelesaian laporan gangguan Sistem Keamanan Jaringan	X				

3. SOP PENANGANAN GANGGUAN INFRASTRUKTUR PERANGKAT KERAS

a. SOP PENANGANAN GANGGUAN SERVER/MAINFRAME

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG IPK			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan Server/Mainframe kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampai Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan Server/Mainframe		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan Server/Mainframe ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan Server/Mainframe			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan Server/Mainframe sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Server/Mainframe		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Server/Mainframe yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Server/Mainframe yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Server/Mainframe			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan Server/Mainframe yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan Server/Mainframe yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian					X
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan Server/Mainframe termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan Server/Mainframe		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindaklanjut penyelesaian laporan gangguan Server/Mainframe	X				

b. PENANGANAN GANGGUAN PC/CLIENT

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		HD	BIDANG IPK			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menerima dan mencatat laporan gangguan PC/Client kedalam Form Isian Laporan (Form HD-01)	x				
2.	Menyampai Form HD-01 ke Pelaksana Operasional	x				
3.	Menerima dan mengecek laporan gangguan PC/Client		x			
4.	Mengkonsultasikan laporan gangguan PC/Client ke Koordinator		x			
5.	Memberikan arahan penyelesaian gangguan PC/Client			x		
6.	Menindaklanjuti penyelesaian gangguan PC/Client sesuai arahan Koordinator		x			
7.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan PC/Client		x			
8.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Pelaksana Operasional			x		
9.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan PC/Client yang belum tuntas			x		
10.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan PC/Client yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian				x	
11.	Koordinator bersama Pelaksana Operasional menindaklanjuti arahan Kepala Seksi		x	x		
12.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan PC/Client			x		
13.	Melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan Koordinator bersama Pelaksana Operasional				x	
14.	Melaporkan hasil penyelesaian gangguan PC/Client yang belum tuntas				x	
15.	Menerima laporan hasil penyelesaian gangguan PC/Client yang belum tuntas dan memberikan arahan penyelesaian					X
16.	Kepala Bidang bersama Kepala Seksi, Koordinator dan Pelaksana Operasional menyelesaikan gangguan PC/Client termasuk berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pihak terkait		x	x	x	X
17.	Memberitahukan ke Helpdesk terkait penyelesaian laporan gangguan PC/Client		x	x	x	X
18.	Meneruskan perkembangan tindak lanjut penyelesaian laporan gangguan PC/Client	X				

4. SOP PENATAUSAHAAN DUKUNGAN TEKNIS OPERASIONAL/SISTEM KEAMANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

a. PENGADAAN/PEMELIHARAAN PERANGKAT LUNAK TERMASUK ANTI VIRUS

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		TU	BIDANG IPL			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menginventarisir kebutuhan Perangkat Lunak termasuk Anti Virus		x			
2.	Menyampaikan kebutuhan Perangkat Lunak dan Anti Virus kepada Koordinator			x		
3.	Menerima dan mengecek spesifikasi dan harga pasar Perangkat Lunak dan Anti Virus			x		
4.	Menyampaikan kebutuhan Perangkat Lunak dan Anti Virus termasuk spesifikasi dan harga pasar kepada Kepala Seksi			x		
5.	Mengisi Form Identifikasi Kebutuhan, menyusun Kerangka Acuan Kerja dan merumuskan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan				x	
6.	Menyampaikan kebutuhan Perangkat Lunak dan Anti Virus kepada Kepala Bidang untuk dimasukkan dalam RAPBD				x	
7.	Menerima dan mengecek Form Identifikasi Kebutuhan, Kerangka Acuan Kerja, dan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan				x	
8.	Mengusulkan kebutuhan Perangkat Lunak dan Anti Virus kepada Kepala Dinas melalui Tata Usaha untuk dimasukkan dalam RAPBD				x	
9.	Menginput usulan kebutuhan Perangkat Lunak dan Anti Virus ke dalam Sistem Penganggaran (SIP dan SIPKD)	x				

b. PEMBANGUNAN/PENGEMBANGAN APLIKASI/SISTEM INFORMASI

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		TU	BIDANG SIM			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menginventarisir kebutuhan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasi		x			
2.	Menyampaikan kebutuhan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasi kepada Koordinator			x		
3.	Menerima dan mengecek ruang lingkup dan kebutuhan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasi			x		
4.	Menyampaikan kebutuhan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasi termasuk ruang lingkup dan kebutuhan kepada Kepala Seksi			x		
5.	Mengisi Form Identifikasi Kebutuhan, menyusun Kerangka Acuan Kerja dan merumuskan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan				x	
6.	Menyampaikan kebutuhan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasi kepada Kepala Bidang untuk dimasukkan dalam RAPBD				x	
7.	Menerima dan mengecek Form Identifikasi Kebutuhan, Kerangka Acuan Kerja, dan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan					
8.	Mengusulkan kebutuhan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasi kepada Kepala Dinas melalui Tata Usaha untuk dimasukkan dalam RAPBD					
9.	Menginput usulan kebutuhan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi/Sistem Informasike dalam Sistem Penganggaran (SIP dan SIPKD)	x				

c. PENGADAAN/PEMELIHARAAN SERVER/MAINFRAME DAN PC/CLIENT

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		TU	BIDANG IPK			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menginventarisir kebutuhan Server/Mainframe dan PC/Client		x			
2.	Menyampaikan kebutuhan Server/Mainframe dan PC/Client kepada Koordinator			x		
3.	Menerima dan mengecek kebutuhan Server/Mainframe dan PC/Client			x		
4.	Menyampaikan kebutuhan Server/Mainframe dan PC/Client kepada Kepala Seksi			x		
5.	Mengisi Form Identifikasi Kebutuhan, menyusun Kerangka Acuan Kerja dan merumuskan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan				x	
6.	Menyampaikan kebutuhan Server/Mainframe dan PC/Client kepada Kepala Bidang untuk dimasukkan dalam RAPBD				x	
7.	Menerima dan mengecek Form Identifikasi Kebutuhan, Kerangka Acuan Kerja, dan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan					
8.	Mengusulkan kebutuhan Server/Mainframe dan PC/Client kepada Kepala Dinas melalui Tata Usaha untuk dimasukkan dalam RAPBD					
9.	Menginput usulan kebutuhan Server/Mainframe dan PC/Client ke dalam Sistem Penganggaran (SIP dan SIPKD)	x				

d. PENGADAAN/PEMELIHARAAN INFRASTRUKTUR JARINGAN

NO	TAHAPAN PENANGANAN	PARA PIHAK				
		TU	BIDANG IPK/IPL			
			PO	KD	KS	KB
1.	Menginventarisir kebutuhan Infrastruktur Jaringan		x			
2.	Menyampaikan kebutuhan Infrastruktur Jaringan kepada Koordinator			x		
3.	Menerima dan mengecek kebutuhan Infrastruktur Jaringan			x		
4.	Menyampaikan kebutuhan Infrastruktur Jaringan kepada Kepala Seksi			x		
5.	Mengisi Form Identifikasi Kebutuhan, menyusun Kerangka Acuan Kerja dan merumuskan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan				x	
6.	Menyampaikan kebutuhan Infrastruktur Jaringan kepada Kepala Bidang untuk dimasukkan dalam RAPBD				x	
7.	Menerima dan mengecek Form Identifikasi Kebutuhan, Kerangka Acuan Kerja, dan Rencana Anggaran Biaya termasuk Jadwal Pelaksanaan Kegiatan					
8.	Mengusulkan kebutuhan Infrastruktur Jaringan kepada Kepala Dinas melalui Tata Usaha untuk dimasukkan dalam RAPBD					
9.	Menginput usulan kebutuhan Infrastruktur Jaringan ke dalam Sistem Penganggaran (SIP dan SIPKD)	x				

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi
Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI
Jakarta

Nomor : Tahun 2013

Tanggal : xx xxxxxxxx 2013

**CONTOH FORMULIR
PENANGANAN GANGGUAN OPERASIONAL/SISTEM KEAMANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

FORM : HD-01

**FORMULIR ISIAN PETUGAS HELPDESK
PENANGANAN GANGGUAN APLIKASI/ SISTEM INFORMASI**

Nomor Urut :

Hari/Tanggal : /

Jam :

Laporan/Informasi :

Hari/Tanggal : /

Jam :

Tempat/Lokasi :

Identitas Pelapor :

Nama :

SKPD/UKPD :

Nomor Telpon :

E-Mail :

Hasil Klarifikasi Awal
(Diisi Petugas HD) :

1. Aplikasi/Sistem Informasi
2. Perangkat Lunak
3. Perangkat Keras
4. Jaringan Komunikasi Data

Petugas Helpdesk

Nama :

Tanda Tangan :