

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGEMBANGAN APLIKASI

 KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA BPSDM HUKUM DAN HAM PUSAT PENILAIAN KOMPETENSI	NOMOR SOP	SDM-239-OT.02.02 TAHUN 2024
	TANGGAL PEMBUATAN	25 MEI 2022
	TANGGAL REVISI	3 JUNI 2024
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	KEPALA BPSDM HUKUM DAN HAM,  RAZILU NIP 196511281991031002
NAMA SOP	FASILITASI PENANGANAN KELUHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN JARINGAN INTERNET	
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
<ol style="list-style-type: none"> 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 dan Hak Asasi Manusia Nomor 28 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi di setiap unit masing-masing; 2. Melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan SOP 	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
<ol style="list-style-type: none"> 1 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KENDALA JARINGAN 2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN JARINGAN INTERNET/AKSES JARINGAN INTERNET BAGI PEGAWAI DAN PESERTA PELATIHAN 	<ol style="list-style-type: none"> 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-239-OT.02.TAHUN 2024
Tanggal Pembuatan	25 MEI 2022
Tanggal Revisi	3 JUNI 2024
Tanggal Efektif	

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					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				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				Laporan penanganan dan penyelesaian keluhan	1 jam	Laporan penanganan dan penyelesaian keluhan	

Mengetahui
Kepala Pusat Penilaian Kompetensi,



Jusman
NIP 197405102000121001