





KEMENTERIAN PERTANIAN RI













BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN


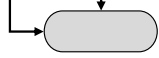
SEKRETARIAT BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN

Nomor SOP	891.2/OT.210/H.1/5/23
Tanggal Pembuatan	02 Mei 2023
Tanggal Revisi	29 Agustus 2024
Tanggal Efektif	06 September 2024
Disahkan oleh	Sekretaris Badan,   Dr. H. Haris Syahbuddin, DEA NIP.196804151992031001
NAMA SOP	HELPDESK PENANGANAN PERMASALAHAN TEKNIS TI SEKRETARIAT BSIP

Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none">Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.Peraturan Presiden Nomor 117 tahun 2022 mengenai kementerian pertanianPeraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan InformatikaSurat Edaran Menpan RB Nomor 18 Tahun 2022 tentang Keterpaduan layananPeraturan Menteri Pertanian Nomor 33 Tahun 2023 tentang Penerapan SPBE di Kementerian Pertanian	Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">Mampu mengoperasikan komputerMemiliki keahlian pemogramanmemiliki kemampuan trouble shooting jaringan internetMemiliki kemampuan pengoperasian Linux
Keterkaitan :	Peralatan/perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">Komputer/PCVPN KementanAplikasi berbasis SSHAplikasi berbasis FTPTools Command Prompt
Peringatan : <p>Pekerjaan utama petugas helpdesk di Sub Bagian Informasi dan Pelaporan akan terbengkalai</p>	Pencatatan dan Pendataan :

SOP HELPDESK PENANGANAN PERMASALAHAN TEKNIS TI SEKRETARIAT BSIP

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Sekretaris Badan	Ketua Kelompok/Tim Kerja Substansi	Anggota Tim Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melakukan Disposisi				surat disposisi			
2.	Ketua Tim Datin mengkaji permintaan bantuan teknis dan memberikan persetujuan,				Surat disposisi	20 menit	Persetujuan ketua tim kerja	Tergantung kesibukan ketua tim kerja saat itu
3.	Jika permintaan ditolak, maka memberikan penjelasan lebih terperinci atau memberika solusi alternatif kepada staf yang mengajukan permintaan		 Tolak		1. Surat disposisi 2. Surat penjelasan terperinci	30 menit		
4.	Tim kerja memerintahkan anggota tim kerja mempersiapkan surat balasan kepada Satker Pemohon bahwa permintaan ditolak, surat dikoreksi tim kerja/Ketua kelompok dan di tanda tangani Sekretaris Badan				surat ke satker pemohon	1 hari		
5.	Melakukan identifikasi kerusakan			 	Form Permintaan Bantuan Helpdesk TI yang disetujui, peralatan pendukung	2 jam		
6.	a. Melakukan identifikasi Kerusakan sistem aplikasi/website				Hasil pemeriksaan	1 hari	Rekomendasi perbaikan	
	b. Server Down				Hasil pemeriksaan	1 hari		
7.	Melakukan perbaikan kerusakan				Laporan tahapan kegiatan perbaikan kerusakan	1 - 5 hari		
8.	Ketua Tim Kerja Substansi melakukan pengecekan				Laporan hasil pengecekan	1 hari		

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Sekretaris Badan	Ketua Kelompok/Tim Kerja Substansi	Anggota Tim Kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
9.	Membuat laporan penyelesaian perbaikan kerusakan				Laporan kerusakan dan draft surat balasan ke Satker	1 hari	Laporan hasil Helpdesk Penanganan Permasalahan Teknis TI	
10.	Laporan hasil perbaikan kerusakan telah di setujui ketua kelompok dan menyiapkan surat balasan ke satker bahwa helpdesk selesai dilakukan, surat tersebut di koreksi tim kerja/ketua kelompok dan ditanda tanganu Sekretaris Badan							
		Total				10 hari 2 jam 50 menit		