




KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Laman [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

NOMOR POS	: 100b/UN39.17/SOP/V/2025
TGL. PEMBUATAN	: 8 Mei 2025
TGL. REVISI	: -
REVISI KE	: -
TGL. EFEKTIF	: 9 Mei 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Pustikom  Drs. Pitoyo Yuliatmojo, M.T. 196807081994031003
NAMA POS	: Pengaduan Masalah Teknis Sistem Informasi (SI)

**DASAR HUKUM :**







1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.
8. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi bagi Penyelenggara Sistem Elektronik.






**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Memahami prosedur penanganan pengaduan masalah teknis sistem informasi;
2. Mampu melakukan identifikasi dan analisis gangguan/error sistem;
3. Memahami dasar troubleshooting aplikasi, jaringan, dan server;
4. Mampu menggunakan tools monitoring dan pendukung diagnosa (log system, ticketing, remote support);
5. Memahami prioritas penanganan insiden (urgensi dan dampak layanan);
6. Mampu mendokumentasikan pengaduan, tindak lanjut, dan hasil penyelesaian;
7. Memahami koordinasi teknis dengan tim terkait untuk percepatan penyelesaian masalah.

9. Peraturan Rektor Universitas Negeri Jakarta Nomor 5 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Jakarta.	
<b>KETERKAITAN :</b> 1. POS Pengembangan Sistem Informasi (SI) Baru 2. POS Pengembangan Sistem Informasi (SI) Lanjutan 3. POS Penghentian Layanan Sistem Informasi 4. POS Pembuatan <i>Website</i> di Lingkungan UNJ 5. POS Penerimaan Sistem Informasi Dari Pihak Vendor Eksternal Ke Pustikom 6. POS Sistem Analisis Pustikom UNJ 7. POS <i>Backup</i> dan <i>Restore</i> Laman, Data, Konfigurasi Server, dan Infrastruktur TIK – Rutin 8. POS <i>Backup</i> dan <i>Restore</i> Laman, Data, Konfigurasi Server, dan Infrastruktur TIK – Insidental 9. POS Pelaporan Insiden <i>Siber</i> 10. POS Pelaporan Penyalahgunaan Infrastruktur 11. POS Pengajuan <i>Subdomain</i> , <i>Hosting</i> , dan <i>Virtual Private Server</i> 12. POS Pengaduan Masalah Jaringan Internet 13. POS Permintaan Akses Jaringan Nirkabel Internet 14. POS Permintaan Akun <i>Email</i> UNJ 15. POS Permintaan Data Rutin 16. POS Permintaan Data Insidental 17. POS Pelayanan Teknis IT Pustikom 18. Formulir Pengaduan Masalah Teknis Sistem Informasi (SI)	<b>PERALATAN PERLENGKAPAN :</b> 1. Komputer/Laptop/Smartphone dan koneksi internet 2. Aplikasi/Portal pengaduan (Helpdesk/Ticketing System) 3. Formulir pengaduan masalah teknis SI (online/offline) 4. Bukti pendukung pengaduan (screenshot, log error, dokumentasi kendala) 5. Akses admin/operator sistem untuk pengecekan dan tindak lanjut 6. Tools troubleshooting (remote desktop, monitoring sistem, dan database tools)
<b>PERINGATAN :</b> Apabila POS Pengaduan Masalah Teknis Sistem Informasi (SI) tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penanganan gangguan teknis serta menimbulkan ketidakterkendalian dalam proses pemeliharaan dan perbaikan sistem informasi, yang dapat berdampak pada terganggunya akses dan operasional layanan teknologi informasi serta meningkatkan risiko terhadap keamanan, ketersediaan, dan keandalan laman, data, konfigurasi server, dan infrastruktur TIK di lingkungan organisasi.	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b> Disimpan sebagai data elektronik dan manual

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)															
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN		
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	
1	Proses mulai Pengaduan Masalah Teknis Sistem Informasi (SI)														
2	Pengisian <i>form</i> pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang telah disediakan di <i>website</i> Pustikom											<i>Form</i> pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	15 Menit	<i>Form</i> permohonan yang telah terisi	
3	Mengirim <i>form</i> permohonan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI), yang sudah terisi melalui <a href="https://petk.unj.ac.id/layanan">https://petk.unj.ac.id/layanan</a>											<i>Upload form</i> yang sudah terisi pada <a href="https://petk.unj.ac.id/layanan">https://petk.unj.ac.id/layanan</a>	15 Menit	<i>Form</i> permohonan masuk ke dalam sistem	
4	Pemeriksaan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) dari Pimpinan Unit Kerja											<i>Download Form</i> pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	15 Menit	Hasil analisis awal terkait pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	Disposisi Kepala Pustikom
5	Persetujuan Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi terkait <i>form</i> pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)											Formulir pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang telah diisi lengkap	1 Hari Kerja	Dokumen persetujuan tertulis ( <i>hardcopy/softcopy</i> )	
6	Proses penjadwalan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)											Menyusun jadwal pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) berdasarkan prioritas dan ketersediaan	1 Hari Kerja	<i>Draft</i> jadwal pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	
7	Tindak lanjut proses penjadwalan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)											<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) terdokumentasi lengkap (formulir, lampiran kebutuhan, unit pemohon).</li> <li>2. Data hasil verifikasi (valid/ditolak/revisi) tersedia.</li> <li>3. <i>Draft</i> jadwal telah disusun berdasarkan ketersediaan dan prioritas.</li> </ol>	1 Hari Kerja	Dokumen Jadwal Final	
8	Evaluasi terkait dengan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI), dan berkoordinasi dengan Kepala Divisi terkait											Identifikasi awal terkait pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	3 Hari Kerja	Catatan hasil evaluasi pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) meliputi risiko, dampak operasional, dan rekomendasi teknis lanjutan	



PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)														
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
9	Koordinasi dari Kepala Divisi Pengembangan Sistem Informasi dan Pemrograman kepada Koordinator Programmer										Dokumen hasil evaluasi pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang telah diverifikasi oleh unit terkait	1 Hari Kerja	Instruksi teknis resmi terkait pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang diteruskan ke Koordinator Programmer	
10	Mempelajari evaluasi terkait pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) secara teknis										Dokumen hasil evaluasi pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang telah diverifikasi oleh unit terkait	3 Hari Kerja	- Hasil analisis pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) - Analisis teknis dan infrastruktur - Analisis risiko dan rencana transisi	
11	Berdiskusikan dengan Unit Kerja terkait pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)										Hasil analisis dampak, risiko, teknis, dan rencana transisi dari masalah teknis sistem informasi (SI)	1 Hari Kerja	Notulen hasil diskusi yang memuat klarifikasi tambahan dari Unit Kerja terkait serta kesepakatan teknis	
12	Koordinasi dengan Koordinator Programmer terkait dengan hasil diskusi untuk memproses pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)										Hasil analisis pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang telah diverifikasi oleh unit terkait	1 Hari Kerja	Rencana teknis pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang telah disetujui secara internal	
13	Pengecekan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) yang dimaksud, dan menentukan tim programmer										- Hasil analisis pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) - Daftar tim programmer	1 Hari Kerja	- Rencana teknis langkah langkah menangani masalah teknis sistem informasi (SI) - Tim telah terbentuk dan pembagian tugas untuk masing-masing personel	
14	Pembuatan surat tugas internal terkait dengan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) dari Unit Kerja terkait										- Daftar tim programmer dan <i>role</i> - Rincian analisis pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	30 Menit	<i>Draft</i> dokumen berita acara internal terkait pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	

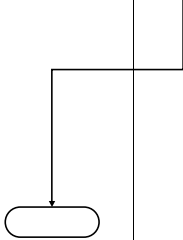
PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)															
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN		
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	
15	Persetujuan surat tugas tim teknis internal terkait penanganan masalah teknis sistem informasi (SI)											Drafti dokumen surat tugas internal terkait pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	15 Menit	Dokumen surat tugas yang telah disetujui	
16	Menerima surat tugas tim teknis internal yang sudah disetujui											Dokumen surat tugas yang telah disetujui	15 Menit	- Distribusi surat tugas kepada tim - Instruksi rencana tindak lanjut dalam proses pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI)	
17	Diskusi dengan tim programmer dalam pelaksanaan penanganan masalah teknis sistem informasi (SI) yang dimaksud											- Analisis kebutuhan masalah teknis sistem informasi (SI) - Analisis teknis dan infrastruktur - Analisis risiko dan rencana transisi	3 Hari Kerja	Rencana kerja teknis masalah teknis sistem informasi (SI) yang disepakati oleh tim programmer	
18	Penanganan masalah teknis sistem informasi (SI) yang dimaksud secara <i>local</i>											- Code repository - Dokumentasi pengembangan sistem informasi (SI) - Data keamanan & akses	5 Hari Kerja	- Arsip <i>source code</i> sistem informasi - Arsip <i>database</i> sistem informasi - Dokumentasi arsip keamanan	
19	Pelaporan progres penanganan masalah teknis sistem informasi (SI) melalui <i>platform project management</i> Pustikom											1. Identitas proyek (nama sistem informasi, kode proyek, penanggung jawab). 2. Tahapan pekerjaan yang telah diselesaikan ( <i>milestone</i> , modul/fitur, <i>bug fixing</i> , dsb.). 3. Persentase capaian progres pengembangan (%). 4. Kendala yang dihadapi serta solusi/tindak lanjut yang direncanakan. 5. Dokumentasi pendukung ( <i>screenshot</i> , <i>link</i> repositori, atau file teknis jika relevan).	Berkala setiap Minggu	1. Laporan progres yang terdokumentasi di <i>platform project management</i> Pustikom. 2. Status perkembangan yang dapat dimonitor oleh Kepala Divisi dan Pimpinan Pustikom secara <i>real-time</i> . 3. Riwayat progres pengembangan yang tersimpan rapi untuk kebutuhan evaluasi, audit, dan penyusunan laporan kinerja. 4. Data terintegrasi yang dapat digunakan untuk rapat koordinasi, evaluasi bulanan, dan pelaporan ke pimpinan universitas.	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)														
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
20	Pengecekan dan Verifikasi proses pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) melalui <i>platform project management</i> Pustikom										1. Akses ke <i>platform project management</i> Pustikom (akun resmi). 2. Formulir FRM-SI-005 Pengaduan Masalah Teknis SI yang sudah diverifikasi Kepala Pustikom. 3. Dokumen pendukung pengaduan 4. Catatan tindak lanjut awal dari Tim Programmer/Tim Teknis. 5. Standar operasional atau panduan <i>troubleshooting</i> Sistem Informasi terkait.	1 Hari Kerja	1. Status verifikasi pengaduan tercatat dalam <i>platform project management</i> (Diterima / Dikembalikan / Perlu Perbaikan). 2. Laporan verifikasi lengkap yang terdokumentasi di sistem layanan Pustikom. 3. Distribusi tugas yang jelas kepada Tim Programmer/Tim Teknis melalui <i>platform project management</i> . 4. Notifikasi kepada Unit Kerja Pelapor mengenai status pengaduan.	
21	Pengecekan dan Verifikasi proses pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) melalui <i>platform project management</i> Pustikom									1. Akses ke <i>platform project management</i> Pustikom (akun resmi). 2. Formulir FRM-SI-005 Pengaduan Masalah Teknis SI yang sudah diverifikasi Kepala Pustikom. 3. Dokumen pendukung pengaduan 4. Catatan tindak lanjut awal dari Tim Programmer/Tim Teknis. 5. Standar operasional atau panduan <i>troubleshooting</i> Sistem Informasi terkait.	1 Hari Kerja	1. Status verifikasi pengaduan tercatat dalam <i>platform project management</i> (Diterima / Dikembalikan / Perlu Perbaikan). 2. Laporan verifikasi lengkap yang terdokumentasi di sistem layanan Pustikom. 3. Distribusi tugas yang jelas kepada Tim Programmer/Tim Teknis melalui <i>platform project management</i> . 4. Notifikasi kepada Unit Kerja Pelapor mengenai status pengaduan.		

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)														
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
22	Pengecekan dan Verifikasi proses pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) melalui <i>platform project management</i> Pustikom										1. Akses ke <i>platform project management</i> Pustikom (akun resmi). 2. Formulir FRM-SI-005 Pengaduan Masalah Teknis SI yang sudah diverifikasi Kepala Pustikom. 3. Dokumen pendukung pengaduan 4. Catatan tindak lanjut awal dari Tim Programmer/Tim Teknis. 5. Standar operasional atau panduan <i>troubleshooting</i> Sistem Informasi terkait.	1 Hari Kerja	1. Status verifikasi pengaduan tercatat dalam <i>platform project management</i> (Diterima / Dikembalikan / Perlu Perbaikan). 2. Laporan verifikasi lengkap yang terdokumentasi di sistem layanan Pustikom. 3. Distribusi tugas yang jelas kepada Tim Programmer/Tim Teknis melalui <i>platform project management</i> . 4. Notifikasi kepada Unit Kerja Pelapor mengenai status pengaduan.	
23	Pengecekan dan Verifikasi proses pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) melalui <i>platform project management</i> Pustikom										1. Akses ke <i>platform project management</i> Pustikom (akun resmi). 2. Formulir FRM-SI-005 Pengaduan Masalah Teknis SI yang sudah diverifikasi Kepala Pustikom. 3. Dokumen pendukung pengaduan 4. Catatan tindak lanjut awal dari Tim Programmer/Tim Teknis. 5. Standar operasional atau panduan <i>troubleshooting</i> Sistem Informasi terkait.	1 Hari Kerja	1. Status verifikasi pengaduan tercatat dalam <i>platform project management</i> (Diterima / Dikembalikan / Perlu Perbaikan). 2. Laporan verifikasi lengkap yang terdokumentasi di sistem layanan Pustikom. 3. Distribusi tugas yang jelas kepada Tim Programmer/Tim Teknis melalui <i>platform project management</i> . 4. Notifikasi kepada Unit Kerja Pelapor mengenai status pengaduan.	
24	Uji coba sistem informasi (SI) yang sudah ditangani masalah teknis sistem informasi (SI)										Laporan teknis proses penanganan masalah teknis sistem informasi (SI)	1 Hari Kerja	Hasil persetujuan dan verifikasi dari proses masalah teknis sistem informasi (SI) yang telah dilakukan	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)														
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
25	Koordinasi dengan Kepala Divisi Infrastruktur dan Keamanan Jaringan terkait dengan kebutuhan akses server sistem informasi (SI)				□						Data teknis sistem informasi (SI) yang membutuhkan akses server (Nama SI, Subdomain, database, dan konfigurasi)	1 Hari Kerja	Data akses server (akun, hak akses, konfigurasi) yang sudah terdistribusi dengan aman.	
26	Koordinasi dengan Koordinator Infrastruktur Jaringan terkait dengan pengaduan masalah teknis sistem informasi					□					Data teknis sistem informasi (SI) yang membutuhkan akses server (Nama SI, Subdomain, database, dan konfigurasi)	1 Hari Kerja	Data akses server (akun, hak akses, konfigurasi) yang sudah terdistribusi dengan aman.	
27	Pemberian akses server sistem informasi (SI) yang mengalami masalah							□			Data teknis sistem informasi (SI) yang membutuhkan akses server (Nama SI, Subdomain, database, dan konfigurasi)	1 Hari Kerja	1. Data akses server (akun, hak akses, konfigurasi) yang diberikan kepada Tim Programmer secara aman. 2. Catatan log pemberian akses server terdokumentasi di sistem layanan Pustikom.	
28	Perbaikan sistem informasi (SI) yang mengalami masalah di server									□	1. Akses server dari Koordinator Infrastruktur Jaringan (akun, hak akses, konfigurasi). 2. Dokumentasi teknis masalah (log error server, monitoring sistem, hasil diagnosa awal).	1 Hari Kerja	1. Sistem Informasi (SI) kembali berjalan normal di server. 2. Laporan teknis perbaikan (penyebab, langkah perbaikan, hasil uji coba) terdokumentasi. 3. Catatan perbaikan terekam dalam platform project management Pustikom. 4. Arsip dokumentasi perbaikan disimpan dalam sistem layanan Pustikom untuk audit dan evaluasi.	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)														
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
29	Pembuatan buku panduan dan arsip dokumentasi yang berkaitan dengan pengaduan masalah teknis sistem informasi (SI) oleh Kepala Divisi Layanan dan Pangkalan Data dan Tim										1. Formulir FRM-SI-005 Pengaduan Masalah Teknis SI yang telah selesai diproses. 2. Laporan hasil penanganan masalah teknis SI dari Tim Programmer/Tim Teknis. 3. Template resmi Buku Panduan Layanan SI dari Pustikom. 4. Sistem arsip digital/elektronik Pustikom untuk penyimpanan dokumen.	2 Hari Kerja	1. Buku panduan resmi terkait pengaduan dan penanganan masalah teknis SI. 2. Arsip dokumen pengaduan yang terdokumentasi dalam sistem layanan Pustikom. 3. Dokumen terdigitalisasi dan mudah diakses untuk evaluasi serta audit layanan. 4. Laporan penyelesaian dan dokumentasi diserahkan kepada Kepala Pustikom dan dapat diakses oleh Unit Kerja terkait.	
30	Penyerahan sistem informasi (SI) yang sudah selesai di perbaiki dan buku panduan <i>ter update</i>										1. Sistem Informasi (SI) yang sudah selesai diperbaiki dan diuji fungsionalitasnya. 2. Laporan hasil perbaikan dari Tim Programmer/Tim Teknis 3. Buku panduan pengguna ( <i>user manual</i> ) versi terbaru yang sudah diperbarui sesuai hasil perbaikan. 4. Berita acara serah terima Sistem Informasi. 5. Catatan arsip dokumen pengaduan dan tindak lanjut yang tersimpan dalam sistem layanan Pustikom.	1 Hari Kerja	1. Sistem Informasi (SI) berfungsi normal dan siap digunakan kembali oleh Unit Kerja. 2. Buku panduan ( <i>user manual</i> ) terbaru yang sudah diserahkan ke Unit Kerja. 3. Berita acara serah terima yang ditandatangani oleh Kepala Pustikom dan Pimpinan Unit Kerja.	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH TEKNIS SISTEM INFORMASI (SI)														
NO	URAIAN	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DAN PEMROGRAMAN	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM PROGRAMMER	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
31	Penerimaan sistem informasi (SI) yang sudah selesai dilakukan proses perbaikan, serta buku panduan ter <i>update</i>										1. Sistem Informasi (SI) yang sudah selesai diperbaiki dan diuji fungsionalitasnya. 2. Laporan hasil perbaikan dari Tim Programmer/Tim Teknis 3. Buku panduan pengguna ( <i>user manual</i> ) versi terbaru yang sudah diperbarui sesuai hasil perbaikan. 4. Berita acara serah terima Sistem Informasi. 5. Catatan arsip dokumen pengaduan dan tindak lanjut yang tersimpan dalam sistem layanan Pustikom.	1 Hari Kerja	1. Sistem Informasi (SI) berfungsi normal dan siap digunakan kembali oleh Unit Kerja. 2. Buku panduan ( <i>user manual</i> ) terbaru yang sudah diserahkan ke Unit Kerja. 3. Berita acara serah terima yang ditandatangani oleh Kepala Pustikom dan Pimpinan Unit Kerja.	