









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA
MALIK IBRAHIM MALANG
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA

Dasar hukum:
KMA nomer 168 tahun 2010 Tentang pedoman penyusunan SOP di lingkungan Kementrian Agama KMA No.581 Tahun 2006 tentang penetapan Koordinator Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan di Lingkungan Departemen Agama. PP Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal.
Keterkaitan:
- SOP Teknis Pembuatan Akun Hotspot
Peringatan:

Nomer SOP	B-19/Un.03/PTIPD/ OT.01.6/05/2024
Tanggal Pembuatan	6 MARET 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	13 MARET 2023
Disahkan Oleh	Kepala PTIPD  ABID YUSRON
Nama SOP	SOP LAYANAN PENGADUAN GANGGUAN JARINGAN
Kualifikasi:	
Peralatan/Perlengkapan:	
Pencatatan dan Pendataan:	

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon	Admin Helpdesk	Admin Jaringan	Persyaratan/kelengkapan	Waktu/Menit	Output	
1	Pengaduan Gangguan Layanan Melalui Helpdesk/Call Center				nama lengkap, no wa aktif, email, keluhan, lokasi	5	tiket pengajuan	pengajuan via helpdesk
2	Verifikasi keluhan				informasi keluhan jaringan	5	log gangguan	
3	Penanganan keluhan jaringan				informasi keluhan jaringan	180	update log gangguan	admin jaringan eksekusi keluhan sesuai pengajuan helpdesk
4	Pelaporan hasil penanganan gangguan				informasi penanganan	5	update tiket helpdesk	admin jaringan memberikan informasi keluhan telah selesai
4	Pemohon mendapat informasi hasil penanganan keluhan				informasi penanganan	5	update tiket helpdesk	balasan admin helpdesk kepada pemohon
5	Akhir Proses	