



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI BALI
SUB BAGIAN APLIKASI INFORMATIKA

NOMOR SOP

B.24.473.1 /12074/IAI/D.KOMINFOS

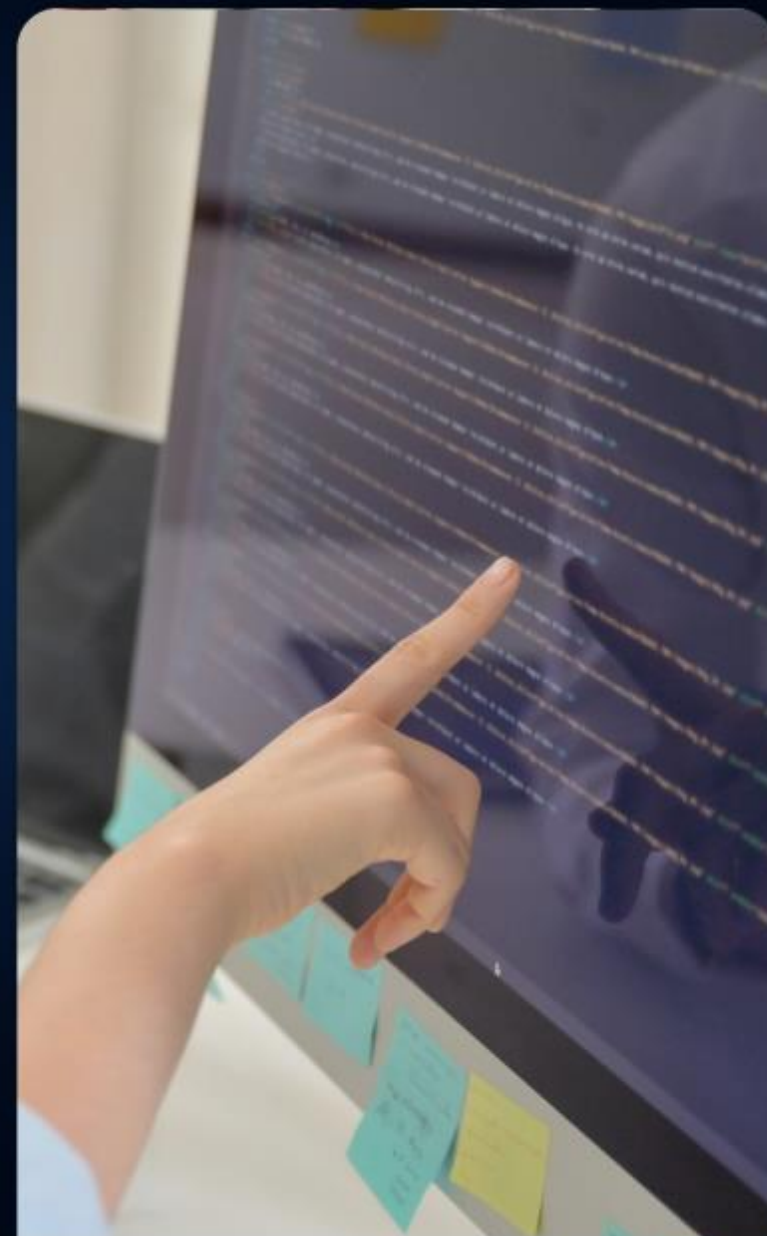
Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penanganan Masalah Aplikasi

TGL. PEMBUATAN
09 Januari 2023

TGL. EFEKTIF
09 Januari - 31 Desember 2023

TGL. REVISI
-





PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI BALI
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN APLIKASI INFORMATIKA

NOMOR SOP	:	B.24.473.1 /12074/IAI/D.KOMINFOS
TGL. PEMBUATAN	:	09 Januari 2023
TGL. REVISI	:	
TGL. EFEKTIF	:	09 Januari - 31 Desember 2023
DISAHKAN OLEH	:	<p style="text-align: center;">Kepala Dinas,</p>  <p style="text-align: center;">GEDE PRAMANA NIP. 19680531199703 1 002</p>
NAMA SOP	:	Penanganan Masalah Aplikasi

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.


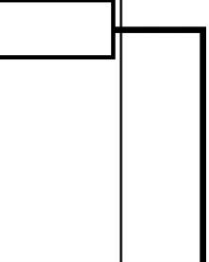
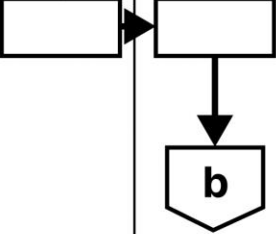
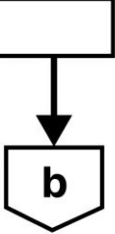
KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
2. Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Informatika
3. Tim Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang terdiri dari Pegawai ASN dan/atau non ASN dengan latar belakang pendidikan dan keahlian sesuai bidang tugasnya


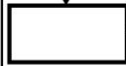

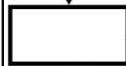
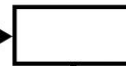

<p>KETERKAITAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP <i>Sistem Internal Test</i> (SIT) 2. SOP <i>User Acceptance Test</i> (UAT) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali 	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Server 2. Perangkat Komputer 3. Perangkat Virtual Meeting 4. Perangkat Percetakan 5. Layanan Internet 6. Telepon 7. Formulir 8. ATK 9. Lisensi/Sistem Aplikasi Terkait
<p>PEMBAHARUAN :</p> <p>Pembaharuan terkait SOP ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyesuaian Tim Kerja pada Unit Aplikasi Informatika 2. Pelaksanaan SIT dan UAT dilaksanakan dengan mengacu pada SOP yang telah ada 	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p> <p>Pencatatan dan pendataan serta monitoring progress dilakukan melalui sistem manajemen proyek dan/atau pencatatan manual secara digital.</p>
<p>PERINGATAN :</p> <p>Penyusunan dan penentuan dalam analisis kebutuhan, proses bisnis dan konfirmasi kebutuhan akan menjadi dasar pengembangan sistem/aplikasi. Hasil pengujian pengguna akan menentukan kelancaran pelaksanaan implementasi.</p>	

**STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES (SOP) PENANGANAN MASALAH APLIKASI
 BIDANG INFRASTRUKTUR DAN APLIKASI INFORMATIKA**

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KA. DINAS	KABID IAI	Ketua Tim AI	TIM SPBE	Unit Kerja Pemohon	KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	
1	Unit Kerja Pemohon menyusun dokumen terkait masalah Sistem/Aplikasi yang akan ditangani. Dokumen bukti dukung dokumentasi permasalahan dan keterangan proses yang menyebabkan terjadinya permasalahan						Surat permohonan perbaikan system dengan melampirkan : - Foto dokumentasi permasalahan - Keterangan proses yang menyebabkan terjadinya permasalahan.	±3 Hari	Dokumen Analisis Masalah dan Spesifikasi Aplikasi.	
2	Unit Kerja Pemohon mengajukan permohonan penanganan masalah Sistem/Aplikasi yang bersifat khusus secara tertulis melalui aplikasi Kantor Virtual kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi						1. Surat Permohonan 2. Dokumen Analisis Masalah dan Spesifikasi Aplikasi 3. Dokumen Proses Bisnis Masalah/Penyesuaian Sistem/Aplikasi	±1-2 Jam	Surat Permohonan dengan melampirkan Dokumen Analisis Masalah dan Dokumen Proses Bisnis Masalah/ Penyesuaian Sistem/Aplikasi	

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KA. DINAS	KABID IAI	Ketua Tim AI	TIM SPBE	Unit Kerja Pemohon	KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	
	Bali dilengkapi dengan dokumen analisis masalah dan dokumen Proses Bisnis Masalah									
3	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali melakukan disposisi kepada Pejabat Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Informatika						1. Surat Permohonan 2. Dokumen Analisis Masalah dan Spesifikasi Aplikasi 3. Dokumen Proses Bisnis Masalah/Penyesuaian Sistem/Aplikasi	±1	Disposisi	
4	Pejabat Bidang Infrastruktur dan Aplikasi Informatika dalam hal ini Kabid Infrastruktur dan Ketua Tim Aplikasi Informatika dan menugaskan Ketua Tim Aplikasi Informatika						Disposisi	±1-2 Jam	Disposisi	

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KA. DINAS	KABID IAI	Ketua Tim AI	TIM SPBE	Unit Kerja Pemohon	KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	
	menindaklanjuti disposisi									
5	Ketua Tim Aplikasi Informatika menindaklanjuti dengan melakukan diskusi terkait masalah pada sistem aplikasi yang disampaikan Unit Kerja Pemohon						<ul style="list-style-type: none"> 1. Alur Sistem 2. Data Input dan Output 3. Mekanisme Validasi 4. Role Pengguna 5. Mekanisme Pelaporan 6. Proses Bisnis Masalah Terkait Lainnya 	±1 Hari	Dokumen Awal Proses Bisnis Masalah	
6	Tim SPBE Melakukan penanganan masalah dalam Sistem/Aplikasi yang bersifat khusus sesuai dengan Proses Bisnis Masalah, lingkup dan <i>timeline</i> yang telah disepakati sebelumnya						Berita Acara Hasil Diskusi Proses Bisnis Masalah Aplikasi dan/atau Surat Tugas dan Dokumen Proses Bisnis Masalah OPD	±60 Hari (sesuai lingkup aplikasi)	Dokumen Pengembangan sesuai dengan masalah di Aplikasi	
7	Tim Pengembangan dalam hal ini Tim QA membuat dokumen skenario						Dokumen Pengembangan Aplikasi	±3 Hari	Dokumen Skenario Pengujian	

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KA. DINAS	KABID IAI	Ketua Tim AI	TIM SPBE	Unit Kerja Pemohon	KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	
	pengujian untuk pelaksanaan pengujian sistem/aplikasi									
8	Pelaksanaan pengujian <i>System Internal Test</i> (SIT) oleh Tim Pengembang						Dokumen Pengujian	±3 Hari	Berita Acara SIT	Pelaksanaan SIT sesuai dengan SOP SIT
9	Unit Kerja Pemohon melaksanakan pengujian <i>User Acceptance Test</i> (UAT) terhadap aplikasi yang dikembangkan						Dokumen Pengujian	±7 Hari	Berita Acara UAT	Pelaksanaan UAT dilakukan sesuai dengan SOP UAT
10	Masalah pada Sistem aplikasi selesai ditangani, ditandai dengan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali dan Kepala Unit Kerja melakukan penandatanganan					 	Dokumen Pengembangan Aplikasi	±1 Hari	Berita Acara Serah Terima Aplikasi, Dokumen dan/atau Video petunjuk penggunaan aplikasi	

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		KA. DINAS	KABID IAI	Ketua Tim AI	TIM SPBE	Unit Kerja Pemohon	KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	
	Berita Acara Serah Terima Aplikasi					d				
11	Surat penyampaian bahwa sistem sudah selesai diperbaiki dan dikirim ke Unit Kerja Pemohon	↓				→	Dokumen Dan/Atau Video Petunjuk Penggunaan Aplikasi	±1 Hari	Surat kepada Unit Kerja Pemohon	