



|  |                                 |   |
|--|---------------------------------|---|
| <br>Bagian Pemerintahan<br>Sekretariat Daerah Kota Malang | Nomor SOP                       | 15  |
|  | Tanggal Pembuatan               | 29 April 2021   |
|  | Tanggal Revisi                  | -   |
|  | Tanggal Pengesahan              | April 2021  |
|  | Disahkan Oleh                   | Kepala Bagian Pemerintahan,<br><br><u>Drs. FAHMI FAUZAN, A.Z., M.Si.</u><br>Pembina Tk I<br>NIP. 19681123 199403 1 008 |
| Nama SOP   | Pengelolaan Teknologi Informasi |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Dasar Hukum</b>  | <b>Kualifikasi Pelaksana</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>Peraturan Walikota Malang Nomor 59 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Sarjana Teknik (Teknik Informatika, Teknik Komputer, Teknik Elektronika);</li> <li>Memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer dalam jaringan dan website;</li> <li>Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan jaringan website, dan peralatan pendukungnya;</li> <li>Memiliki kemampuan dalam penulisan artikel dan penyampaian informasi melalui website.</li> <li>Memiliki kemampuan bekerja tepat waktu.</li> </ol> |
| <b>Keterkaitan</b>  | <b>Peralatan/Perlengkapan</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>SOP Penanganan Keluhan Pelanggan;</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer, jaringan internet, website, router, scanner;</li> <li>Peraturan Perundang-undangan terkait;</li> <li>Lembar kerja, rencana kerja.</li> </ol>   |
| <b>Peringatan</b>   | <b>Pencatatan dan Pendataan</b>   |
| Apabila tidak dilakukan penyempurnaan Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah, maka akan dapat terjadi ketidaksesuaian dengan peraturan perundang-undangan terkait, serta kebutuhan Perangkat Daerah.   | Disimpan dalam bentuk file <i>softcopy</i> pada cloud memori.   |

| No. | Kegiatan  | Pelaksana             |                              |               | Mutu Baku                                    |          |   | Keterangan   |
|-----|---|-----------------------|------------------------------|---------------|--|----------|---|--|
|     |   | Kabag<br>Pemerintahan | Kasubag<br>Pemerintahan Umum | Pengelola TIK | Kelengkapan                                  | Waktu    | Output  |  |
| 1   | 2   | 3                     | 4                            | 5             | 6  | 7        | 8   | 9  |
| 1.  | a. Bagian Pemerintahan menerima pengaduan/saran/permintaan informasi dari pengguna layanan (masyarakat) melalui website, media sosial, dan sambat online<br>b. Menelusuri informasi baru dari kemendagri RI mengenai Administrasi Pemerintahan, Otonomi Daerah, Administrasi Kecamatan dan Kelurahan. |                       |                              |               | 1. Info masuk<br>2. Printout informasi masuk | 15 menit | Info yang masuk melalui website Bagian Pemerintahan | Jenis inputan (masukan) dari pelanggan dapat berupa:<br>- Permintaan informasi<br>- Saran<br>- Pengaduan dll |
| 2.  | Kepala Bagian menerima informasi dari Pengelola TIK dan mendisposisikan kepada Kasubag terkait untuk menindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.  |                       |                              |               | Disposisi                                    | 15 menit | disposisi   |  |
| 3.  | Memerintahkan Pelaksana untuk menyiapkan materi atau bahan sebagai tanggapan  |                       |                              |               | Disposisi                                    | 15 menit | disposisi   |  |
| 4.  | Menghimpun dan mengidentifikasi informasi yang masuk dan menyiapkan draf tanggapan  |                       |                              |               | Disposisi                                    | 15 menit | Materi pendukung                                    |  |
| 5.  | Menyampaikan draft tanggapan atas keluhan/ pertanyaan/ saran yang masuk kepada Kasubag untuk dapat diperiksa dan disetujui  |                       |                              |               | Draft tanggapan dan jawaban                  | 15 menit | Draft yang telah cek                                |  |
| 6.  | Memeriksa draft. Apabila disetujui, maka draft yang telah diperiksa diberikan kepada staf untuk langkah lebih lanjut. Apabila tidak maka perlu direvisi sebelum dilakukan langkah lebih lanjut.   |                       |                              |               | Draft yang telah cek Kasubag                 | 15 menit | Draft final yang telah melalui tahap cek dan revisi |  |
| 7.  | Petugas TIK menyampaikan tanggapan  |                       |                              |               | Draft final                                  | 15 menit | Tanggapan   |  |

