










**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM  
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL  
DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI KEKAYAAN INTELEKTUAL**

 <b>KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>		<b>NOMOR SOP</b>	SOP-DJKI-06.03
		<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	27 November 2023
		<b>TANGGAL REVISI</b>	-
		<b>TANGGAL EFEKTIF</b>	27 November 2023
		<b>DISAHKAN OLEH</b>	Direktur Teknologi Informasi KI  Dya. Dede Mia Yusanti, M. L. S. NIP. 19640705199203 2 001
		<b>NAMA SOP :</b> Prosedur Penanganan Keluhan Aplikasi (Pengelolaan Komplain)	
<b>DASAR HUKUM :</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>	
1.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35/2012 tentang Penyusunan Standar Operasi Administrasi Pemerintahan	1. Berada di Seksi Aplikasi	
2.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 5/2020 tentang Pedoman Manajemen Risiko SPBE	2. Mengetahui tugas dan fungsi Seksi Layanan dan Pemeliharaan Infrastruktur	
3.	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 4/2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi	3. Memahami teknik penyetingan koneksi komputer dan printer	
4.	Peraturan Direktur Teknologi Informasi Kekayaan Intelektual, tentang Pelaksanaan SMKI	4. Memahami teknik troubleshooting komputer dan printer	
5.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	5. Menguasai pengoperasian internet	
6.	Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)		
7.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)		
<b>KETERKAITAN:</b>		<b>PERALATAN / PERLENGKAPAN :</b>	
1.	Dokumen Pendukung : Prosedur manajemen tingkat layanan	1. Komputer/Printer	
2.	Dokumen Pendukung : Prosedur manajemen pemasok	2. Jaringan internet	
		3. Sarana Komunikasi telepon dan whatsapp	
		4. Harddisk eksternal	
<b>PERINGATAN :</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :</b>	
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik, proses penyelarasan Peraturan Menteri di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM akan terhambat.		Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**Penanganan Keluhan Aplikasi**  
**(Pengelolaan Komplain)**

No	Kegiatan	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan
		Pengguna	Service Desk	Pengelola Komplain	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	<b>Melaporkan keluhan layanan</b> Pengguna melaporkan keluhan layanan kepada help desk/ service desk							
2	<b>Melakukan verifikasi jenis keluhan, keluhan teknis atau non teknis.</b> Menerima keluhan yang diajukan oleh pengguna. Melakukan verifikasi jenis keluhan, Apabila jenis keluhan terkait teknis, maka akan dilakukan pengelolaan sesuai dengan tahapan teknis pengelolaan insiden. Apabila jenis keluhan terkait non-teknis, maka mencatat keluhan tersebut ke dalam aplikasi pencatatan keluhan dan melakukan eskalasi tiket.							
3	<b>Jenis Keluhan ?</b> Apabila Non-Teknis, maka Mencatat Keluhan. Apabila Teknis, maka Pengelolaan Insiden (Eksternal)							
4								
5	<b>Mencatat Keluhan</b> Jika non teknis, mencatat keluhan dalam aplikasi terkait pencatatan keluhan dan melakukan eskalasi tiket							
6	<b>Mengkoordinasikan tindak lanjut keluhan</b> Mengoordinasikan tindak lanjut keluhan pengguna agar tidak terjadi keluhan yang sama							
7	<b>Menutup keluhan</b> Apabila keluhan sudah dikerjakan maka pengelola layanan menutup keluhan							
8	Selesai				