



Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan. Veteran No.70 Kelurahan Kapalo Koto Dibalai 26211 (0752) 79728444

Pemerintah Kota Payakumbuh / Dinas Komunikasi dan Informatika

Layanan Help Desk Kota Payakumbuh

No. SK :

Persyaratan

1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan adanya gangguan sistem informasi, infrastruktur TIK dan Keamanan informasi pada kantor pengguna ke bidang penyelenggaraan e-government pada Dinas Komunikasi dan Informatika melalui email dan whatsapp, telepon atau datang langsung (walk-in user)

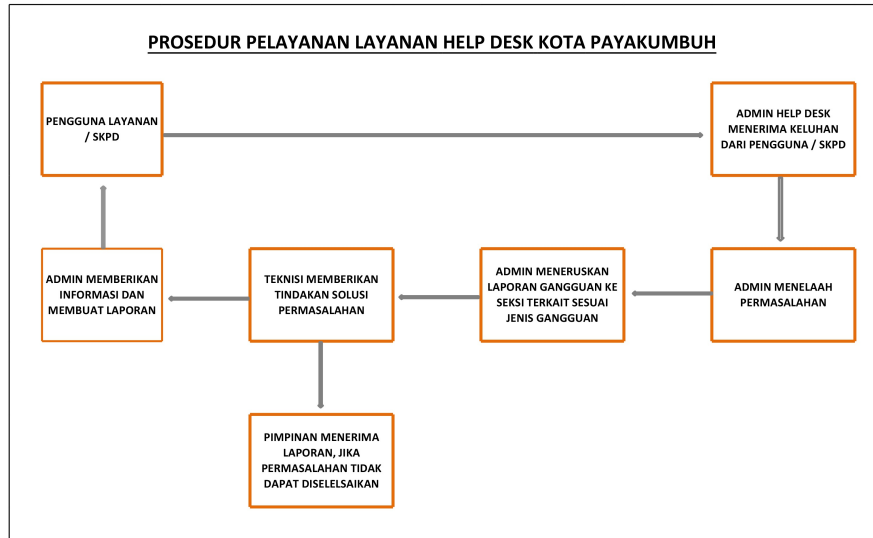
Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan. Veteran No.70 Kelurahan Kapalo Koto Dibalai 26211 (0752) 79728444

Pemerintah Kota Payakumbuh / Dinas Komunikasi dan Informatika



1. SKPD mengirimkan pesan / telepon help desk terkait keluhan yang dirasakan SKPD
2. Admin help desk menerima keluhan dari SKPD
3. Admin help desk menelaah apakah permasalahan tersebut bisa diselesaikan langsung oleh admin help desk atau perlu bantuan teknisi. apabila admin help desk tidak dapat menyelesaikan permasalahan maka admin help desk mengkategorikan permasalahan ke dalam 3 (tiga) bagian (aplikasi, infrastruktur dan keamanan informasi)
4. Teknisi yang mendapatkan delegasi tugas dari admin help desk menyelesaikan permasalahan / gangguan, apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan maka dilaporkan kepada pimpinan
5. Pimpinan menerima laporan permasalahan
6. Admin help desk membuat laporan

Waktu Penyelesaian



Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan. Veteran No.70 Kelurahan Kapalo Koto Dibalai 26211 (0752) 79728444

Pemerintah Kota Payakumbuh / Dinas Komunikasi dan Informatika

3 Jam

1. Perbaiki konfigurasi 1 (satu) jam sejak diberitahukan akan melakukan perbaikan kepada pengguna layanan
2. Perbaiki pointing antena wireless 3 (tiga) jam sejak diberitahukan akan melakukan perbaikan kepada pengguna layanan
3. Penggantian perangkat 1 (satu) minggu sejak diberitahukan akan melakukan penggantian perangkat kepada pengguna layanan
4. Penggantian password maksimal 30 (tiga puluh) menit setelah laporan diterima
5. Update data base maksimal 30 (tiga puluh) menit setelah laporan diterima
6. Perbaiki akun pengguna maksimal 1 (satu) jam setelah laporan diterima
7. Permasalahan keamanan informasi minimal 1 (satu) hari setelah laporan diterima

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Perbaiki gangguan pada layanan sistem informasi, infrastruktur TIK dan keamanan informasi di lingkungan pemerintah kota payakumbuh

Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh.
2. Menyampaikan pengaduan saran dan masukan langsung via email.

abuse.kominfo@payakumbuhkota.go.id