



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
  
BIDANG INFRASTRUKTUR DAN STATISTIK  
SEKSI INFRASTRUKTUR JARINGAN

NOMOR SOP	060/040.2
TGL. PEMBUATAN	15 Maret 2022
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	11 April 2022
DISAHKAN OLEH	 ARIF KARYADI, S.Sos Pembina Tk.I NIP. 19711017 199903 1 007
NAMA SOP	PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN LOKAL

**DASAR HUKUM :**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- PermenPANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 59A Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan
- Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 79 Tahun 2020 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

- Memiliki pengetahuan tentang jaringan komputer;
- Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti;
- Memiliki latar belakang pendidikan di bidang IT.

**KETERKAITAN**

- SOP Pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar
- SOP Manajemen dan Akses Jaringan Internet
- SOP Monitoring Jaringan

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

- ATK;
- Komputer dan Internet;
- Peralatan dan Perlengkapan Jaringan.

**PERINGATAN**

Jika penanganan gangguan jaringan internet utama tidak segera terselesaikan akan berdampak gangguan ketersediaan akses jaringan internet ke instansi terkait

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

- Surat permohonan
- Formulir Penanganan gangguan jaringan
- Laporan Monitoring Jaringan

**PROSEDUR - PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN LOKAL**

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Kepala Dinas Kominfo	Kapala Bidang INS	Kepala Seksi Infrastruktur Jaringan	Staf Adm. Jaringan / Tim Teknisi Jaringan	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan terjadinya gangguan pada jaringan lokal						surat permohonan / formulir permohonan		permohonan beserta lampiran yang diperlukan (jika ada)	
2	Menerima surat laporan terjadinya gangguan dan memberikan disposisi						Berkas permohonan	10 menit	Berkas permohonan	
3	Menindaklajuti disposisi untuk dilakukan pengecekan						Berkas permohonan	1 jam	Berkas permohonan yang telah didisposisi	
4	Melakukan pemantauan dan diagnosa pada perangkat jaringan						Berkas permohonan yang telah didisposisi	1 jam - 1 hari	Laporan diagnosa gangguan	
5	Jika gangguan bersifat ringan langsung ditangani oleh pelaksana teknis						Tools untuk diagnosa perangkat	1 jam - 1 hari	Surat dilampiri lembar disposisi	
6	Jika kerusakan bersifat berat, pelaksana teknis melaporkan peralatan dan bahan yang diperlukan untuk menyelesaikan gangguan kepada penanggungjawab						Laporan hasil studi kelayakan	1 jam - 1 hari	Laporan hasil studi kelayakan	
7	Menindaklanjuti laporan dan memerintahkan pelaksana teknis memperbaiki kerusakan						Surat perintah	1 jam	Daftar bahan yang disiapkan dan kebutuhan pelaksana teknisi jaringan	
8	Memperbaiki kerusakan						Peralatan Jaringan	1 - 2 hari	Laporan hasil perbaikan gangguan	
9	Melaporkan hasil perbaikan gangguan						Laporan hasil perbaikan gangguan	1 jam	Laporan hasil perbaikan gangguan	
10	Perbaikan gangguan jaringan lokal selesai dan mengisi berita acara penggantian peralatan jaringan lokal yang ditandatangai oleh OPD pelapor						Laporan hasil perbaikan gangguan	1 jam	Berita Acara perbaikan	