



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	<p>Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN</p> <p> <b>ARIF KARYADI, S.Sos</b> Pembina Tk.I NIP. 19711017 199903 1 007</p>
NAMA SOP	PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN LOKAL

**DASAR HUKUM :**

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

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

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

**KETERKAITAN**

1. SOP Pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar
2. SOP Manajemen dan Akses Jaringan Internet
3. SOP Monitoring Jaringan

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

1. ATK;
2. Komputer dan Internet;
3. 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 :**

1. Surat permohonan
2. Formulir Penanganan gangguan jaringan
3. 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	Mulai					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	Menindaklanjuti 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					Tidak	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					Ya	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 teknis 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 ditandatangani oleh OPD pelapor	Selesai					Laporan hasil perbaikan gangguan	1 jam	Berita Acara perbaikan	