



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

BIDANG INFRASTRUKTUR DAN STATISTIK
SEKSI INFRASTRUKTUR JARINGAN

NOMOR SOP	060 / 040.1
TGL. PEMBUATAN	15 Maret 2022
TGL. REVISI	
TGL. EFEKTIF	11 April 2022
DISAHKAN OLEH	Pt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN ARIF KARYADI, S.Sos Pembina Tk.I NIP. 19711017 199903 1 007
NAMA SOP	PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN UTAMA

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 Permintaan Koneksi 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 UTAMA

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Kepala Dinas Kominfo	Kapala Bidang INS	Kepala Seksi Infrastruktur Jaringan	Staf Adm. Jaringan / Tim Teknisi	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Surat dari pengguna jaringan	Mulai					surat permohonan penanganan jaringan	1 jam	surat permohonan penanganan jaringan	
2	Menerima surat laporan terjadinya gangguan dan memberikan disposisi						surat permohonan penanganan jaringan	1 hari	Disposisi surat permohonan	
3	Menindaklanjuti disposisi untuk dilakukan pengecekan						Disposisi surat permohonan	2 hari	Disposisi surat permohonan	
4	Melakukan pengecekan secara fisik terhadap perangkat aktif jaringan utama						Disposisi surat permohonan	1 - 2 hari	Form laporan pengecekan jaringan	
5	memonitor jaringan pada sistem monitoring						Form laporan pengecekan jaringan	2 hari	Laporan monitoring jaringan	
6	melakukan pengecekan server DNS						Laporan monitoring jaringan	3 hari	Laporan monitoring jaringan	
7	melakukan pengecekan konektivitas pada pengguna jaringan dan pada server, jika jaringan tidak terkoneksi maka menghubungi pihak ISP, jika terkoneksi maka proses selesai						Laporan monitoring jaringan	3 hari	Laporan monitoring jaringan	
8	menghubungi dan berkoordinasi pihak ISP mengenai masalah tersebut dan menanyakan estimasi pemulihan gangguan, jika jaringan terhubung maka proses selesai, jika jaringan tidak terhubung maka kembali dilakukan pengecekan						Laporan monitoring jaringan	1 hari	Laporan monitoring jaringan	
9	membuat laporan penyelesaian gangguan jaringan						Laporan monitoring jaringan	15 menit	Laporan monitoring jaringan	
10	melaporkan gangguan telah selesai	Selesai					Laporan monitoring jaringan	30 manit	Surat laporan penyelesaian ganngguan	