

SOP Penanganan Gangguan Jaringan Internet

No.	Kegiatan	OPD	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
			Teknisi Jaringan	Kepala Seksi	Kabid Kominfo	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan masuk	□				□	- surat/email/wa	10 menit		
2	Disposisi dari Kepala Dinas kepada Kabid Kominfo, Kabid Kominfo memerintahkan Kasi Jaringan utk ditindak lanjuti			□	□		Disposisi Surat permohonan	10 menit	Surat Disposisi ke Pengelola Infrastruktur / Jaringan / Teknisi Jaringan	
3	Kepala Seksi memerintah teknisi jaringan untuk melakukan pengecekan pada OPD/tempat yg bermasalah		□				Nota dinas	10 menit	perintah lisan	
4	Teknisi jaringan melakukan pengecekan dan penanganan pengaduan sesuai permintaan/ permasalahan OPD		□				Nota dinas	1 hari	Pengambilan keputusan - Sederhana, maka langsung ditangani - Bila kompleks, maka dimasukkan dalam program kegiatan.	
5	membuat laporan					□	laporan	10 menit	jaringan siap pakai	



PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Nomor	:	/ /KOMINFO/2021
Tanggal Pembuatan	:	
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Pengesahan	:	
Disahkan Oleh	:	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah
		
		Drs. H. M Zarkasi
		Np. 1966070161993031015

SOP PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN INTERNET

Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.
2. Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 81 Tahun 2016

Keterkaitan :

1. SOP Surat Masuk
2. SOP Surat Keluar
3. DPA

Peringatan :

Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak terganggunya layanan publik

Kualifikasi Pelaksana :

1. Strata Satu (S1)
2. Ahli dalam bidang TI dan Sistem Komputer
3. Memahami Sistem Jaringan (Networking)
4. Menguasai Pengoperasian Komputer dan Sistem Aplikasi
5. Menguasai Troubleshoot hardware dan software


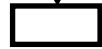

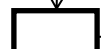

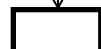
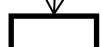
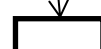

Peralatan dan Perlengkapan :

1. Jaringan Internet
2. Peralatan dan Perlengkapan Jaringan
3. Laptop









Pencatatan dan Pendataan :

- Data peralatan jaringan

Pemeliharaan Infrastruktur Jaringan/Networking dilingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			KET
		Kepala Dinas	Kabid Kominfo	Kasi Infrastruktur Jaringan	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Laporan dari instansi					laporan lisan/tertulis	5 menit	Disposisi	
2	Memerintah kabid untuk diteruskan kepada kasi untuk melakukan tindakan teknis					Disposisi	15 menit	Register gangguan	
2	Menugaskan Petugas TI untuk melaksanakan perawatan dan mendata permasalahan jaringan					Register gangguan	1 jam	laporan permasalahan	
3	Menganalisa dan mengidentifikasi bentuk gangguan serta menyusun rencana tindakan penanganan					laptop	1 jam	lapop	
4	Tindakan perbaikan/ penggantian					jaringan siap pakai	2 jam	perangkat siap pakai	
5	Telah merawat dan menyelesaikan permasalahan jaringan TI					jaringan siap pakai	15 menit	perangkat siap pakai	
8	Membuat laporan					Komputer	15 menit	Laporan	

SOP Penanganan Gangguan Jaringan Internet

No.	Kegiatan	OPD	Pelaksana			Mutu Baku			KET	
			Penanggung jawab Jaringan/ teknisi	Kepala Seksi	Kabid Kominfo	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1	OPD melaporkan gangguan jaringan melalui penanggung jawab jaringan						- surat/email/wa	10 menit	laporan	
2	Penanggung jawab jaringan melaporkan gangguan kepada kepala seksi jaringan						laporan	10 menit	laporan	
3	Kepala Seksi memerintah teknisi jaringan untuk melakukan pengecekan pada OPD/tempat yg bermasalah						perintah lisan	10 menit	perintah lisan	
4	Teknisi jaringan melakukan pengecekan dan penanganan pengaduan sesuai permintaan/ permasalahan OPD kemudian melaporkan hasilnya ke kepala seksi						laporan	1 hari	jaringan siap pakai	
5	membuat laporan berjenjang						laporan	10 menit	laporan	

