



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Nomor SOP	555/505/402.113/2023
Tanggal Pembuatan	13 Juli 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGETAN  CAHAYA WIDHAYA, S.STP, M.Si Pembina Tingkat I NIP. 19780520 199511 1 001
NAMA SOP	PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN INTERNET

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Menguasai dan memahami sistem jaringan (*Networking*).
2. Menguasai pengoperasian komputer dan sistem aplikasi *networking*.
3. Menguasai *troubleshooting hardware* dan *software* jaringan.

PERALATAN/PERLENGKAPAN

Jaringan Internet, Laptop, Peralatan dan Perlengkapan Jaringan

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Aduan yang masuk, Berita acara perbaikan, Hasil *Monitoring* Jaringan Internet.

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843);
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2015;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
5. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

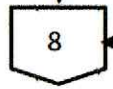
KETERKAITAN

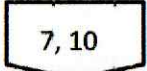
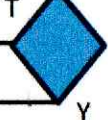
SOP *Monitoring* Jaringan Internet, Standar Pelayanan Penanganan Gangguan Jaringan Internet, Standar Pelayanan Mutu Konektivitas

PERINGATAN

Jaringan Internet merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari proses pelayanan di OPD Pemkab Magetan.
Apabila SOP Penanganan Gangguan Jaringan Internet tidak dilakukan, maka dapat menghambat pekerjaan pegawai Pemkab Magetan dalam hal pelayanan kepada masyarakat

SOP Penanganan Gangguan Jaringan Internet

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staf TIK	Sub Koordinator Infrastruktur	Kabid TIK	OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan gangguan jaringan kepada Kabid TIK, Sub Koordinator Infrastruktur ataupun kepada Staf TIK langsung.					ATK, PC, Handphone	5 menit	Laporan lisan/tertulis	
2	Menerima dan meneruskan laporan kepada Sub Koordinator Infrastruktur.					Laporan lisan/tertulis dari OPD	5 menit	Disposisi	
3	Menerima laporan atau hasil <i>monitoring</i> jaringan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan menugaskan Staf TIK untuk menyelesaikan permasalahan gangguan jaringan internet.					Disposisi, laporan lisan/tertulis dari OPD, hasil <i>monitoring</i>	5 menit	Arahan Lisan	
4	Menerima atau mendapati hasil <i>monitoring</i> jaringan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan melaporkan laporan permasalahan gangguan jaringan internet kepada Sub Koordinator Infrastruktur.					Laporan lisan/tertulis dari OPD, Disposisi	5 menit	Laporan lisan/tertulis dari OPD, hasil <i>monitoring</i>	
5	Menganalisa dan mengidentifikasi bentuk gangguan serta menyusun rencana tindakan penanganan					Internet, Laptop/PC, Laporan lisan/tertulis dari OPD	Secukupnya	Sumber permasalahan jaringan	
6	Jika gangguan tidak dapat diselesaikan melalui <i>remote</i> , maka harus diselesaikan melalui <i>onsite</i> ke lokasi perangkat yang mengalami gangguan. Namun Jika bisa diselesaikan melalui <i>remote</i> , dapat segera diselesaikan.					Internet, Laptop/PC	5 menit		
7	Menerima laporan kondisi aktual gangguan dan memberikan izin kepada staf TIK untuk <i>onsite</i> .					Kondisi aktual gangguan	5 menit	Arahan lisan	
									

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staf TIK	Sub Koordinator Infrastruktur	Kabid TIK	OPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
8	Melakukan tindakan perbaikan/penggantian (<i>Maintenance</i>) peralatan jaringan dan merapikan hasil pekerjaan ketika sudah selesai proses perbaikan/penggantian (<i>Maintenance</i>).	 				Peralatan Jaringan, Laptop/PC, Internet	Secukupnya	Foto proses perbaikan dan kondisi alat jaringan	
9	Mencoba kembali jaringan internet					Laptop/PC, Internet	5 menit	Hasil pengetesan	
10	Jika jaringan internet tidak bisa, maka dilakukan perbaikan kembali.						2 menit		
11	Membuat berita acara penanganan gangguan jaringan internet					ATK	10 menit	Berita acara <i>maintenance</i>	
12	Mengirim laporan hasil penanganan gangguan jaringan internet kepada Sub Koordinator Infrastruktur,					ATK, Foto dan pengerjaan kondisi alat	10 menit		
13	Menerima hasil laporan					ATK	5 menit		

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN INTERNET

MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	• Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843); • Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2015; • Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; • Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; • Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	• Internet; • PC/Laptop; • Peralatan Jaringan;
3.	Kompetensi Pelaksana	• Menguasai dan memahami sistem jaringan (<i>Networking</i>). • Menguasai pengoperasian komputer dan sistem aplikasi <i>networking</i>. • Menguasai <i>troubleshooting hardware dan software</i>.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan dengan memperhatikan jumlah gangguan yang tertangani dan kualitas koneksi jaringan.
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan gangguan jaringan internet 2. Hasil <i>Monitoring</i> Jaringan 3. Disposisi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Menerima laporan gangguan jaringan internet atau hasil <i>monitoring</i> jaringan yang kurang bagus 2. Menganalisa dan mengidentifikasi bentuk gangguan 3. Melakukan <i>maintenance</i> peralatan jaringan 4. Membuat berita acara <i>maintenance</i>/perbaikan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	1. Layanan perbaikan jaringan internet 2. Manajemen instalasi peralatan jaringan 3. Perawatan perangkat jaringan 4. <i>Up time</i> perangkat yang terjaga
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	kominfo.magetan.go.id