



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI

Nomor SOP	565/569/ DKISC/2020
Tanggal Pembuatan	30 November 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	2 Desember 2021
Di Sahkan Oleh	 Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian  Trikarvadi, S. S. Pembina Utama Muda NIP 19621106 198205 2 001
Nama SOP	Layanan Troubleshooting Gangguan Jaringan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Undang -undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Penguasaan Teknologi Informatika di Indonesia; Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; Permendagri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika; Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Nama Domain; Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara; Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah; Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Sumbawa 	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kepala Bidang Teknologi Informasi Kepala Seksi Aplikasi dan E-Government Tim Pengembang Aplikasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian: Adalah Tim Pengembang Diskominfotiksan yang terdiri dari ASN dan/atau Pegawai Tidak Tetap dan/atau Tenaga Konsultan dengan latar belakang pendidikan dan keahlian nya sesuai bidang tugas nya (IT Project Manager, Programmer, System Analyst, Network Engineer, System Administrator)
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pengembangan Aplikasi Oleh Diskominfotiksan 	<ol style="list-style-type: none"> Server Perangkat Komputer Jaringan Internet Perangkat Pencetakan Fax/Telepon Formulir ATK Aplikasi/Sistem Pengelolaan DNS dan Wiki
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> Pencatatan dan Pendokumentasian yang tidak lengkap akan mengakibatkan kegagalan dalam pengawasan pengembangan dan integrasi aplikasi 	<ol style="list-style-type: none"> Pencatatan dan pendataan dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang tersedia (wiki, project management, database) dan/atau pencatatan manual

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mutu Baku			Ket
		1	2	3	4	kelengkapan	Waktu	Output	
1	Surat masuk dari OPD yang mengalami gangguan jaringan				Mulai	Surat Permohonan <i>Trobleshooting</i> Gangguan Jaringan	1 Hari Kerja	Disposisi Dinas	
2	Kepala Dinas mendisposisikan surat ke Kepala Bidang TI				Surat Permohonan <i>Trobleshooting</i> Gangguan Jaringan	Disposisi Dinas			
3	Kepala Bidang TI memverifikasi dan mendisposisikan surat ke Kepala Seksi Aplikasi & E-Government				Surat Permohonan <i>Trobleshooting</i> Gangguan Jaringan	Disposisi Dinas			
4	Kepala Seksi menunjuk Staf/ Tenaga Ahli Jaringan untuk menangani laporan gangguan jaringan				Disposisi Dinas	Tim Jaringan Kominfo			
5	Tim Jaringan Kominfo memeriksa koneksi jaringan sesuai laporan, menganalisa dan memastikan jenis serta lokasi gangguan.				1) Komputer / Laptop 2) Jaringan Internet / Wifi 3) Software Troubleshoot				
6	Tim Jaringan Kominfo melakukan <i>troubleshooting</i> melalui <i>remote access</i> , apabila tidak berhasil maka dilakukan tinjauan pada lokasi gangguan				1) Komputer / Laptop 2) Jaringan Internet / Wifi 3) Software Troubleshoot Jaringan	Laporan hasil <i>troubleshooting</i> gangguan jaringan			
7	Tim Jaringan Kominfo melakukan koordinasi dengan pihak OPD pelapor untuk meninjau lokasi gangguan dan melakukan perbaikan					Koordinasi Dengan Pihak Pelapor (OPD)			
8	Terdapat kerusakan pada perangkat jaringan				1) Komputer / Laptop 2) Jaringan Internet / Wifi 3) Software Troubleshoot Jaringan				
9	Apabila perangkat harus diganti, Tim Jaringan Kominfo menginformasikan kepada pihak pelapor untuk membuat Berita Acara permohonan penggantian perangkat.					2 Hari Kerja		Berita Acara Permohonan Penggantian Perangkat	
10	Tim Jaringan Kominfo kemudian menyiapkan dan memasang perangkat jaringan sesuai dengan yang diajukan dan melakukan pengaturan pada perangkat tersebut				Berita Acara Permohonan Penggantian Perangkat			Perangkat Jaringan (Router, Switch, Access Point, PoE, Kabel LAN, Hub)	
11	Setelah itu, Tim Jaringan Kominfo melakukan ujicoba untuk memastikan jaringan telah berjalan dengan baik				1) Komputer / Laptop 2) Jaringan Internet / Wifi 3) Software Troubleshoot Jaringan	Laporan hasil <i>troubleshooting</i> gangguan jaringan			
12	Tim Jaringan Kominfo membuat laporan hasil pelaksanaan <i>troubleshooting</i> gangguan jaringan kepada Kepala Seksi Aplikasi & E-Government				Laporan hasil <i>troubleshooting</i> gangguan jaringan	1 Hari Kerja		Dokumentasi	
13	Kepala Bidang TI menerima laporan dari Kepala Seksi Aplikasi & E-Government untuk diteruskan ke Kepala Dinas				Laporan hasil <i>troubleshooting</i> gangguan jaringan			Dokumentasi	
14	Setelah semua proses selesai, Tim Jaringan Kominfo membuat Berita Acara Pekerjaan yang diketahui pihak pemohon (OPD) dan Kepala Dinas Kominfo				Laporan hasil <i>troubleshooting</i> gangguan jaringan			Berita Acara Pekerjaan <i>Troubleshooting</i> Gangguan Jaringan	

