

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN**  
**KALIMANTAN TIMUR**

<b>Dasar hukum:</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik</li> <li>4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Interoperabilitas Dokumen Perkantoran</li> <li>5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenkaltur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan Teknis untuk konfigurasi sistem</li> <li>2. Kemampuan mengetik laporan dengan aplikasi Microsoft Word</li> <li>3. Kemampuan Administrator jaringan</li> </ol>
<b>Keterkaitan:</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP SURAT MASUK</li> <li>2. SOP MANAJEMEN DAN AKSES JARIINGAN</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan, Disposisi</li> <li>2. PC, <i>notebook</i>, <i>flashdisk</i>, <i>server</i>, UPS, dll</li> <li>3. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir</li> </ol>
<b>Peringatan:</b>	<b>Penotaan dan Pendataan:</b>
Jika tidak dilaksanakan maka jaringan akan mengalami gangguan	Ditetapkan sebagai panduan untuk memastikan bahwa penangana gangguan jaringan dapat ditangani dengan cepat

## **A. PENGANTAR**

Penanganan gangguan Jaringan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur merupakan kegiatan yang dilaksanakan Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kegiatan ini dilaksanakan untuk mengatasi gangguan jaringan sebagai kebutuhan efisiensi dan efektivitas suatu proses kerja, jika tidak dilaksanakan maka jaringan akan mengalami gangguan.

## **B. PROSEDUR**

1. Pengguna Jaringan berkoordinasi dan bersurat kepada DinasKominfo
2. Kasubag TU menyampaikan surat dan dilakukan disposisi oleh Kepala Dinas
3. Pejabat Administrator Bidang TIK dan pejabat pengawas/Kasi Infrastruktur TIK Menindaklanjuti disposisi untuk dilakukan pengecekan
4. Tim Teknis, Pengelola dan Pemeriksa Teknologi informasi melakukan pengecekan secara fisik terhadap perangkat aktif jaringan utama
5. Tim Teknis, Pengelola dan Pemeriksa Teknologi informasi memonitor jaringan pada sistem monitoring
6. Tim Teknis, Pengelola dan Pemeriksa Teknologi informasi melakukan pengecekan server DNS
7. Tim Teknis, Pengelola dan Pemeriksa Teknologi informasi melakukan pengecekan konektivitas pada pengguna jaringan dan pada server, jika jaringan tidak terkoneksi maka Pengawas Infrastruktur TIK menghubungi pihak ISP, jika terkoneksi maka proses selesai dan dilaporkan pada pengguna jaringan
8. Jika tidak terkoneksi Pejabat Pengawas Infrastruktur TIK menghubungi dan berkoordinasi pihak ISP mengenai masalah tersebut, Jika jaringan terhubung maka segera dilaporkan pada pejabat Administrator, jika jaringan tidak terhubung maka kembali pada proses 4 untuk dilakukan pengecekan oleh Tim Teknis

9. Jika penanganan gangguan telah selesai maka dilaporkan kepada Pejabat Administrator untuk segera meminta Tim Teknis dan pengelola Teknologi Informasi membuat laporan bahwa gangguan telah selesai
10. Pengelola Teknologi Informasi melaporkan gangguan telah selesai diteruskan kepada pengguna

### **C. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Interoperabilitas Dokumen Perkantoran
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika Nomenklatur

### **D. PENANGGUNG JAWAB**

Penanggung Jawab dari kegiatan ini adalah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi dibawah seksi infrastruktur TIK berdasarkan Permenkominfo Nomor 14 Tahun 2006 .

### **E. WAKTU PELAKSANAAN**

Waktu pelaksanaan untuk penanganan gangguan Jaringan adalah 3 (tiga) hari sampai 14 (empat belas) hari kerja

### **F. FASILITAS PENUNJANG**

Kualifikasi Pelaksana untuk melaksanakan kegiatan ini, yaitu:

1. Kemampuan Teknis untuk konfigurasi sistem

2. Kemampuan mengetik laporan dengan aplikasi Microsoft Word
3. Kemampuan Administrator jaringan

Peralatan/perlengkapan yang diperlukan antara lain:

1. Surat Permohonan, Disposisi
2. PC, *notebook*, *flashdisk*, *server*, UPS, dll
3. ATK, Media Komunikasi, Formulir- formulir Data Center Dinas Kominfo Prov.Kaltim

## **G. DIAGRAM ALIR**

Diagram alir ini menjelaskan tentang tata cara dan aturan dalam melaksanakan penanganan Gangguan Jaringan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur

No	Uraian Kegiatan					Mutu Baku			Ket.	
		Pengguna jaringan	Kasubag TU	Tim Teknis Administrator Server Jaringan dan Pengelola dan Pemeriksa TI	Pejabat Pengawas/Kasi Infrastruktur	Pejabat Administrator	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Surat dari pengguna Jaringan						Surat Permohonan Penggunaan Jaringan	1 hari	Surat Permohonan Penggunaan Jaringan	
2	Menyampaikan surat untuk mendapatkan disposisi						Surat Permohonan Penggunaan 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, Jika jaringan terhubung maka proses selesai, jika jaringan tidak terhubung maka kembali dilakukan pengecekan						Laporan Monitoring jaringan	1 hari	Laporan Monitoring jaringan	
9	melaporkan gangguan telah selesai						Laporan Monitoring jaringan	15 menit	Laporan Monitoring jaringan	
10	Membuat laporan gangguan jaringan						Laporan Monitoring jaringan	30 menit	Surat laporan penyelesaian gangguan	