



**PEMERINTAH KOTA BATAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**BIDANG
PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT**

Nomor SOP	08/SOP/Kominfo-PE/10/2018	[Revisi 01]
Tanggal Pembuatan	08 OKTOBER 2018	
Tanggal Revisi	17 MARET 2020	
Tanggal Efektif	15 OKTOBER 2018	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam Azrib Apriansyah, S.T, M.T Pembina NIP. 19730408 200212 1 005	
Nama SOP	Maintenance Gangguan Jaringan	

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
5. Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;
6. Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
7. Permendagri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Nama Domain;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara
11. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
12. Peraturan Walikota Batam Nomor 06A Tahun 2012 tentang Pengembangan E-Gov dilingkungan Pemko Batam
13. Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan

Kualifikasi Pelaksana

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
2. Kepala Bidang Penyelenggaraan e Government
3. Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi
4. Tim Data Center :
Adalah Tim Teknis yang dibentuk oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas untuk membantu Kepala Dinas dalam pengelolaan dan pengawasan Data Center Pemerintah Kota Batam dan memiliki tugas atau keahlian dibidang TIK
5. Kepala OPD Pemohon

Tata Kerja Dinas Daerah	
14. Peraturan Walikota Batam Nomor 54 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Permohonan Kenaikan <i>Bandwidth</i> 2. SOP Permohonan Jaringan Baru 3. SOP Pemeliharaan Jaringan Berkala 4. SOP Permohonan <i>Colocation</i> 5. SOP Permohonan Server 6. SOP Pemeliharaan Server 7. SOP Penarikan Server Dari Data Center 8. SOP Penyediaan Hosting Aplikasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Server 2. Perangkat Komputer 3. Jaringan Internet 4. Perangkat Pencetakan 5. Fax/Telepon 6. Dokumen Pengisian/Formulir 7. ATK 8. Aplikasi 9. Kamera/HP
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan dan pendokumentasian yang tidak lengkap akan mengakibatkan kegagalan dalam pengawasan pengelolaan jaringan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencatatan dan pendataan dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang tersedia atau secara manual

Lampiran SOP Maintenance Gangguan Jaringan

NO	Uraian Prosedur	Pelaksanaan					Mutu Baku			Ket
		1	2	3	4	5	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Laporan masuk dari OPD yang mendapatkan gangguan koneksi jaringan					●	Surat Masuk/telepon/sms/WA	1 Hari	Disposisi Dinas	
2	Kepala Dinas Kominfo mendisposisikan Laporan ke Kepala Bidang	■					Alat tulis Lembar Disposisi	1 Hari	Disposisi Dinas	
3	Kepala Bidang memverifikasi dan mendisposisikan Laporan kepada Kepala Seksi		■				Komputer Alat tulis Lembar Disposisi	1 Hari	Disposisi Dinas	
4	Kepala Seksi menunjuk Staf / Tim Data Center untuk menangani Laporan			■			Komputer Alat tulis Agenda	1 Hari	Disposisi Dinas	
5	Staf / Tim Data Center memeriksa koneksi jaringan sesuai laporan, menganalisa dan memastikan jenis serta lokasi gangguan				■		Komputer	1 hari	Data	
6	Apabila telah dipastikan gangguan tidak berada di Jaringan Data Center, Staf / Tim Data Center berkoordinasi dengan pihak pelapor untuk memeriksa ke lokasi				■	■	Komputer Alat tulis Koneksi Internet	1 Hari	Dokumen Isian kelengkapan	
7	Staf / Tim Data Center berkoordinasi dengan pihak pelapor melakukan pemeriksaan di lokasi gangguan				■		Komputer / laptop Kamera / HP Toolkit Jaringan	1 Hari	Dokumentasi	
8	Ada kerusakan perangkat, di perbaiki atau harus diganti				◆		Perangkat Jaringan	1 hari		
9	Apabila perangkat harus diganti, Staf / Tim Data Center menginformasikan kepada pihak pelapor untuk mengisi formulir Berita Acara pengajuan penggantian perangkat				◆	■	Komputer Kamera / HP Dokumen Formulir Penaantian Peranakat Koneksi Internet	1 hari	Dokumentasi	
10	Staf / Tim Data Center menyiapkan perangkat pengganti sesuai yang diajukan dan mengganti perangkat yang rusak					■	Perangkat Jaringan	1 hari		
11	Setelah proses selesai, Staf / Tim Data Center membuat Berita acara pekerjaan yang diketahui oleh pihak pelapor dan laporan hasil pelaksanaan				■	■	Komputer Koneksi Internet Kamera / HP Berita Acara Pekerjaan	1 hari	Dokumentasi	
12	Kepala Seksi menerima dan memeriksa laporan dari Staf / Tim Data Center			■			Berita Acara Pekerjaan	1 hari	Dokumen	
13	Kepala Bidang menerima laporan dari Kasi untuk dilaporkan sampai ke Kepala Dinas		■				Berita Acara Pekerjaan	1 Hari	Dokumen	
14	Kepala Dinas melakukan review	■					Berita Acara Pekerjaan	1 Hari	Dokumen	
15	Selesai					●	Dokumentasi			

keterangan :

● = mulai / akhir

■ = proses

◆ = keputusan

■ = penghubung beda halaman

→ = alur kerja