



**PEMERINTAH KOTA BATAM  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**BIDANG  
PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT**

Nomor SOP	08/SOP/Kominfo-PE/10/2018	[Revisi 02]
Tanggal Pembuatan	08 OKTOBER 2018	
Tanggal Revisi	19 JUNI 2023	
Tanggal Efektif	15 OKTOBER 2018	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam  <b>Rudi Panjaitan, S.STP, M.Si.</b> Pembina Tingkat I NIP. 19761128 199511 1 002	
Nama SOP	<b>Maintenance Gangguan Jaringan A M</b>	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li><li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>3. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li><li>5. Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika di Indonesia;</li><li>6. Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li><li>7. Permendagri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;</li><li>8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika;</li><li>9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Nama Domain;</li><li>10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara</li><li>11. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>12. Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah</li><li>13. Peraturan Walikota Batam Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika</li><li>2. Kepala Bidang Penyelenggaraan e Government</li><li>3. 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</li><li>4. Kepala OPD Pemohon</li></ol>



<p>Pemerintahan berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam</p> <p>14. Peraturan Walikota Batam Nomor 27 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Keterkaitan</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Peralatan / Perlengkapan</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Permohonan Kenaikan <i>Bandwidth</i></li> <li>2. SOP Permohonan Jaringan Baru</li> <li>3. SOP Pemeliharaan Jaringan Berkala</li> <li>4. SOP Permohonan <i>Colocation</i></li> <li>5. SOP Permohonan Server</li> <li>6. SOP Pemeliharaan Server</li> <li>7. SOP Penarikan Server Dari Data Center</li> <li>8. SOP Penyediaan Hosting Aplikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Server</li> <li>2. Perangkat Komputer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Perangkat Pencetakan</li> <li>5. Fax/Telepon</li> <li>6. Dokumen Pengisian/Formulir</li> <li>7. ATK</li> <li>8. Aplikasi</li> <li>9. Kamera/HP</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Peringatan</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Pencatatan dan Pendataan</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan dan pendokumentasian yang tidak lengkap akan mengakibatkan kegagalan dalam pengawasan pengelolaan jaringan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan dan pendataan dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang tersedia atau secara manual</li> </ol>

## Lampiran SOP Maintenance Gangguan Jaringan

NO	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mutu Baku			Ket
		1	2	3	4	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Laporan masuk dari OPD yang mendapatkan gangguan koneksi jaringan				●	Tiket / Surat Masuk	1 Hari	Disposisi Dinas	
2	Kepala Dinas Kominfo mendisposisikan Laporan ke Kepala Bidang	■				Alat tulis Lembar Disposisi	1 Hari	Disposisi Dinas	
3	Kepala Bidang menunjuk Staf / Tim Data Center untuk menangani Laporan		■			Komputer Alat tulis Agenda	1 Hari	Disposisi Dinas	
4	Staf / Tim Data Center memeriksa koneksi jaringan sesuai laporan, menganalisa dan memastikan jenis serta lokasi gangguan			■		Komputer	1 hari	Data	
5	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	
6	Staf / Tim Data Center berkoordinasi dengan pihak pelapor melakukan pemeriksaan di lokasi gangguan			■		Komputer / laptop Kamera / HP Toolkit Jaringan	1 Hari	Dokumentasi	
7	Ada kerusakan perangkat, di perbaiki atau harus diganti			◆		Perangkat Jaringan	1 hari		
8	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 Penggantian Perangkat Koneksi Internet	1 hari	Dokumentasi	
9	Staf / Tim Data Center menyiapkan perangkat pengganti sesuai yang diajukan dan mengganti perangkat yang rusak			◆	■	Perangkat Jaringan	1 hari		
10	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	
11	Kepala Bidang menerima laporan dari Staf / Tim Data Center untuk dilaporkan sampai ke Kepala Dinas		■			Berita Acara Pekerjaan	1 Hari	Dokumen	
12	Kepala Dinas melakukan review	■				Berita Acara Pekerjaan	1 Hari	Dokumen	
13	Selesai				●	Dokumentasi			

**keferangan :**

● = mulai / akhir

■ = proses

◆ = keputusan

■ = penghubung beda halaman

→ = alur kerja