

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN GANGGUAN KONEKSI INTERNET & INTRANET
PADA JARINGAN LOKAL SKPD KABUPATEN TANAH BUMBU

1. Staf Admin jaringan kominfo yang bertugas secara rutin untuk melakukan monitoring jaringan SKPD menemukan adanya gangguan pada node di jaringan lokal SKPD Kab. Tanah Bumbu atau menerima laporan dari admin SKPD pengguna Jasa di lingkungan Pemkab. Tanah Bumbu.
2. Staf admin jaringan kominfo segera melakukan pengecekan perangkat dengan menggunakan perintah ping melalui laptop.
3. Apabila ping tidak berhasil, maka staf admin jaringan kominfo segera menghubungi pengganggu jawab IT atau admin SKPD tempat terjadi gangguan untuk mengkonfirmasi masalah yang terjadi dengan mengisi form aduan SKPD (F-01).
4. Jika gangguan terjadi pada infrastruktur jaringan internal SKPD tersebut, atau ada kerusakan perangkat internal maka menjadi tanggung jawab SKPD tersebut, staf admin kominfo hanya membantu pemulihan dan perbaikan kecuali gangguan yang disebabkan di luar SKPD maka menjadi tanggungjawab sepenuhnya dari Diskominfo. Staf admin Kominfo segera melaporkan permasalahan yang terjadi kepada koordinator jaringan Kominfo dan penanggungjawab / admin SKPD yang terkena gangguan jaringan.
5. Koordinator jaringan segera menindaklanjuti laporan dengan mengirimkan staf admin jaringan ke SKPD tempat gangguan.
6. Staf admin jaringan Kominfo segera melakukan inventarisasi permasalahan dan berdasarkan hal tersebut ditentukan estimasi waktu pemulihan dan perbaikan.
7. Staf admin jaringan Kominfo melaporkan kondisi di lapangan beserta estimasi waktu pemulihan dan perbaikan kepada Koordinator Jaringan.
8. Koordinator jaringan melaporkan kondisi yang terjadi beserta estimasi waktu pemulihan dan perbaikan kepada admin SKPD atau penanggung jawab SKPD yang terkena dampak gangguan.
9. Atas perintah dari Koordinator jaringan, Staf admin jaringan Kominfo segera melakukan perbaikan sesuai dengan permasalahan dan estimasi waktu pemulihan dan perbaikan yang telah ditentukan, kemudian mengisi form tindakan (F-04) yang kemudian diserahkan kepada admin SKPD.

Disusun oleh,
Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika

Ardiansyah, S.Sos
NIP. 19691018 199603 1 004