



**PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Sunan Muria No.9 Kudus Kode Pos 59313

Telp. (0291) 438713

Email : kominfo@kuduskab.go.id Website : kominfo.kuduskab.go.id

Nomor SOP	555 / 966 / 18.03 / 2021
Tanggal pembuatan	28 September 2021
Tanggal revisi	1 Oktober 2021
Tanggal efektif	1 Oktober 2021
Disahkan oleh	 Pi. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA <b>DWI YUSI SASEPTI, S.Sos, MM</b> <i>Sp</i> Pembina Tingkat I 19740919 199303 2 002
Judul SOP	<b>PENANGANAN ADUAN JARINGAN KOMUNIKASI DATA</b>
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li><li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota</li><li>Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Memahami teknis jaringan komunikasi data</li><li>D3/S1 Komputer</li></ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>
- SOP Penempatan Server dan Hosting Aplikasi	<ol style="list-style-type: none"><li>PC/Laptop</li><li>Peralatan Jaringan</li><li>ATK</li></ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
Penanganan aduan yang kurang cepat, dan kurangnya koordinasi akan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat	Disimpan sebagai data aduan jaringan komunikasi data

## PENANGANAN JARINGAN ADUAN KOMUNIKASI DATA

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		OPD/Desa	Staf teknis / Admin <i>helpdesk</i> TIK	Kepala Seksi TI dan Persandian	Kepala Bidang Informatika	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melaporkan aduan terkait permasalahan jaringan komunikasi data, dan mengirim notifikasi kepada Dinas Kominfo melalui <i>helpdesk</i> TIK					Aduan melalui telepon, pesan teks, email, surat, website <i>helpdesk</i> TIK	15 menit	Catatan aduan	
2.	Menerima aduan terkait permasalahan jaringan komunikasi data					Catatan aduan	10 menit	Catatan aduan	
3.	Identifikasi prioritas penanganan penyebab permasalahan jaringan		tidak perlu tinjauan lapangan			Catatan aduan	30 menit	Prioritas penanganan	
4.	Memperbaiki via online / telepon kepada pemohon aduan				perlu tinjauan lapangan	Prioritas penanganan	1 jam	Hasil perbaikan	
5.	Memperbaiki via tinjauan lapangan					Prioritas penanganan	24 jam	Hasil perbaikan	
6.	Menerima laporan penanganan perbaikan jaringan					Laporan penanganan jaringan	1 jam		
7.	Mencatat aduan dalam log aduan permasalahan jaringan					Aduan jaringan yang dapat ditangani			