


**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**PENANGANAN PENGADUAN INFRASTRUKTUR JARINGAN**  
**INTERNET DAN INTRANET**

Nomor SOP			<b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANTUL</b>
Tanggal Pembuatan	Januari 2020		
Tanggal Pengesahan			
Tanggal Efektif			
Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul		
<b>Nama SOP</b>	<b>Penanganan Pengaduan Infrastruktur Jaringan Internet &amp; Intranet</b>		

<b>Dasar Hukum:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pembentukan organisasi Dinas Daerah Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bantul;</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 110 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul.</li> <li>Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Pengembangan dan pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 51 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan pemerintah Kabupaten Bantul.</li> </ol>	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Dinas</li> <li>Kepala Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi, Keamanan Informasi dan Persandian</li> <li>Kepala Seksi Infrastruktur Teknologi Informasi Pemerintah</li> <li>Pengelola Infrastruktur Jaringan/Teknisi Jaringan</li> </ol>
<b>Keterkaitan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>SOP Surat Masuk</li> <li>SOP Surat Keluar</li> <li>Dokumen Anggaran</li> </ol>	<b>Peralatan/Perlengkapan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kendaraan</li> <li>Toolkit Jaringan</li> <li>Komputer</li> <li>ATK</li> </ol>
<b>Peringatan:</b> Kalau tidak dilaksanakan mengakibatkan layanan publik terganggu	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data Peralatan Jaringan</li> </ul>

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pengelola Infrastruktur Jaringan / Teknisi Jaringan	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	OPD/UPT/DESA/Pengadu	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pengaduan masuk						- Surat - Email - Telephone	10 menit	Surat yang terdisposisi	
2	Menerima, mencatat pengaduan dari OPD dan menyampaikan ke Pengelola Infrastruktur / Teknisi Jaringan						- Disposisi Surat permohonan	5 menit	Surat Disposisi ke Pengelola Infrastruktur / Jaringan / Teknisi Jaringan	
3	Menyusun rencana penanganan pengaduan						- Data penunjang	30 menit	- Rencana tindak lanjut bila permasalahan sederhana - Menyusun rencana program bila permasalahan kompleks	
4	Merencanakan tindak lanjut						- Rincian kebutuhan peralatan - Rencana Anggaran dan Biaya (RAB)	10 menit	Pengambilan keputusan - Sederhana, maka langsung ditangani - Bila kompleks, maka dimasukkan dalam program kegiatan.	
5	Penanganan pengaduan sesuai permintaan/ permasalahan OPD						- Jadwal - Kebutuhan Surat tugas - Toolkit	1 hari	- Jaringan siap pakai	

KEPALA



**Ir. PENTY YUSDAYATI, MT**

Pembina Utama Muda / IV c

NIP . 19670403 199403 2 008