



**PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jl. Sunan Muria No. 9 Kudus 59313 (0291) 438713  
E-mail : kominfo@kuduskab.go.id

Nomor SOP	067/ /18.02/2020
Tanggal Pembuatan	29 Mei 2017
Tanggal Revisi	April 2020
Tanggal Efektif	April 2020
Disahkan oleh	 KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA Drs. KHOLID, MM NIP. 19650130 199203 1 005
Judul SOP	<b>PENANGANAN ADUAN JARINGAN KOMUNIKASI DATA</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>
1. Permenpan dan RB No. 35 Tahun 2012 tentang SOP Administrasi Pemerintahan 2. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang SOP di lingkungan Pemprov dan Kabupaten/Kota 3. Perda Kab. Kudus No. 3 Th 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kudus	1. Memahami teknis jaringan komunikasi data 2. S1 Komputer 3. S1 Teknologi Informasi
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>
- SOP Penempatan Server dan Hosting Aplikasi - SOP Pemeliharaan Perangkat Data Center - SOP Manajemen dan Akses Jaringan	1. Komputer 2. ATK 3. Peralatan Jaringan
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
Penanganan aduan yang kurang cepat dan kurang koordinasi akan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat	Disimpan sebagai data aduan jaringan komunikasi data

## PROSEDUR PENANGANAN ADUAN JARINGAN KOMUNIKASI DATA

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Staf	Kasi TI dan Persandian	Kabid Informatika	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima aduan tentang permasalahan jaringan komunikasi data				Telepon, sms, email, surat aduan	10 menit	Catatan aduan	
2	Mencatat aduan dalam buku LOG aduan jaringan					10 menit	Catatan aduan	
3	Identifikasi prioritas penanganan penyebab permasalahan jaringan					1 jam	Prioritas penanganan	Pemilihan penanganan prioritas
4	Memperbaiki via online/ Panduan telepon kepada pemohon aduan				Prioritas penanganan	1 jam	Hasil Perbaikan	Tergantung identifikasi
5	Memperbaiki via tinjauan lapangan	Tidak 	Ya 		Prioritas penanganan	24 jam	Hasil Perbaikan	Tergantung identifikasi
6	Mencatat hasil perbaikan dalam buku LOG aduan jaringan				Hasil Perbaikan	10 menit	Aduan Jaringan yang dapat ditangani	
7	Menerima laporan penanganan perbaikan jaringan					1 jam	Laporan penanganan jaringan	
8	Pengarsipan					10 menit	Mengarsipkan laporan penanganan jaringan	