



WALIKOTA YOGYAKARTA

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA NOMOR 118 TAHUN 2009

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN BENGKEL KOMPUTER PADA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat dalam bidang perangkat komputer, maka agar pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) berjalan efisien, efektif, transparan dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintahan, perlu adanya standar operasional prosedur pengelolaan bengkel komputer pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a di atas, perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999;

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
5. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 1992 tentang Pokok-pokok Kebijaksanaan Sistem Informasi Manajemen Departemen Dalam Negeri (SIMDAGRI);
6. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1992 tentang Yogyakarta Berhati Nyaman;
7. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Setda Kota Yogyakarta;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN BENGKEL KOMPUTER PADA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
3. Satuan Kerja Perangkat Daerah atau yang selanjutnya disebut

SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Kota selaku pengguna/pengelola komputer dan jaringan.

4. Komputer adalah sekumpulan alat elektronik yang saling bekerja sama, dapat menerima data (*input*), mengolah data (proses) dan memberikan informasi (*output*) serta terkoordinasi di bawah kontrol program yang tersimpan di memori.
5. Perangkat Keras (*Hardware*) adalah semua bagian fisik komputer, dan dibedakan dengan data yang berada di dalamnya atau yang beroperasi di dalamnya, dan dibedakan dengan perangkat lunak (*software*) yang menyediakan instruksi untuk perangkat keras dalam menyelesaikan tugasnya.
6. Perangkat Lunak (*Software*) adalah program komputer yang berfungsi sebagai sarana interaksi antara pengguna dan perangkat keras, dan dapat juga dikatakan sebagai 'penterjemah' perintah-perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau diproses oleh perangkat keras.
7. *Operating System* (OS) adalah Perangkat lunak sistem yang mengatur dan mengendalikan perangkat keras dan memberikan kemudahan penggunaan komputer ke pemakai. *Operating System* juga berfungsi untuk mengontrol penyimpanan data, input, output dari suatu perangkat ke perangkat lainnya.
8. Virus adalah aplikasi yang menyalin dirinya ke *file* lain penyebaran dilakukan oleh pengguna dengan membawa *file* yang terinfeksi ke komputer lain biasanya merusak sistem komputer dan data.
9. *Spyware* adalah aplikasi yang menghimpun berbagai kegiatan komputer yang dilakukan oleh pengguna kemudian mengirim laporan kegiatan tersebut ke pihak luar untuk mencatat kebiasaan pengguna (*profiling*), dan dapat mengendalikan kegiatan pengguna seperti membelokkan *website* yang ingin dikunjungi, menginstall *software* lain dan menampilkan berbagai iklan.
10. Jaringan adalah sebuah kumpulan komputer dan peralatannya yang terhubung, informasi data yang bergerak melalui kabel, sehingga memungkinkan kita untuk bertukar dokumen atau data (informasi) dari komputer lain.
11. Instalasi Jaringan adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk

menghubungkan perangkat teknologi informasi sehingga dapat terhubung dengan perangkat.

12. Teknologi Informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya.
13. *Server* adalah sebuah sistem komputer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sebuah jaringan komputer.
14. *Client* adalah komputer yang mengakses beberapa *service* yang ada di *server*.
15. Gangguan koneksi adalah gangguan yang diakibatkan karena tidak sempurnanya penghantaran data dari *server* ke *client* atau sebaliknya sehingga mengakibatkan komputer(*client*) tidak dapat mengakses internet dan bertukar data dalam jaringan.
16. Perangkat Teknologi Informasi adalah perangkat yang dapat saling bertukar informasi antar perangkat.
17. Local Area Networks atau yang selanjutnya disingkat LAN adalah suatu sistem yang menghubungkan antara komputer satu dengan komputer lainnya, dan dapat saling berkomunikasi, menggunakan *re- source* yang dapat berupa tempat penyimpanan data dan printer secara bersama-sama.
18. *User* adalah sekumpulan karakter yang mengidentifikasi pengguna.
19. *Password* adalah kumpulan karakter yang apabila nilainya benar mengizinkan *user* untuk mengakses layanan atau file.

BAB II

STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR

Pasal 2

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Bengkel Komputer pada Pemerintah Daerah adalah sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

Pasal 3

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada saat diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 22 Oktober 2009

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. HERRY ZUDIANTO

Diundangkan di Kota Yogyakarta
Pada tanggal 22 Oktober 2009

SEKRETARIS DAERAH KOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. RAPINGUN

BERITA DAERAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2009 NOMOR 137

STANDART OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN BENGKEL KOMPUTER
PADA PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

A. Pedoman Umum

1. Kebijakan Umum Pengelolaan Bengkel Komputer pada Pemerintah Daerah menyangkut penggunaan perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan informasi untuk keperluan SKPD.
2. Pengamanan Jaringan untuk setiap SKPD disesuaikan dengan volume dan beban tugas, sistem aplikasi dan data yang diolah, sistem operasional yang digunakan, serta kualitas personil yang dimiliki.
3. Penambahan koneksi jaringan informasi untuk komputer di SKPD harus dikoordinasikan dan sepengetahuan Bagian Teknologi Informasi & Telematika Setda Kota Yogyakarta.
4. Pemilihan penggunaan peralatan komputer dan jaringan berbasis Teknologi Informasi yang berhubungan dengan Jaringan Intranet dan Akses Internet pada Pemerintah Daerah harus dikoordinasikan dan sepengetahuan Bagian Teknologi Informasi & Telematika Setda Kota Yogyakarta.
5. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Teknologi Informasi untuk keperluan SKPD harus berdasarkan skala prioritas sesuai dengan kebutuhan serta didukung oleh kesiapan personil, kesiapan sistem dan prosedur, kesiapan jaringan, ketersediaan perangkat lunak serta ketersediaan perangkat keras.
6. Pembangunan dan Pengembangan Teknologi Informasi untuk keperluan SKPD dilaksanakan oleh Bagian Teknologi Informasi & Telematika Setda Kota Yogyakarta dengan melibatkan SKPD yang bersangkutan.

7. Pemilihan penggunaan perangkat komputer dan jaringan informasi berbasis Teknologi Informasi yang berhubungan dengan Jaringan Intranet dan Akses Internet di lingkungan Pemerintah Daerah untuk setiap SKPD harus mempertimbangkan :

a. asas manfaat

harus mampu dimanfaatkan seoptimal mungkin dan mampu menyajikan informasi yang bermanfaat memperlancar pelaksanaan tugas.

b. asas keamanan dan keandalan

harus menjamin keamanan serta keandalan informasi yang diolah, disimpan, dan disajikan.

c. asas sinergisma

harus memberikan keuntungan sehingga secara keseluruhan dapat bermanfaat optimal.

d. asas efektif dan efisien

harus menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas, baik tugas pokok maupun tugas penunjang secara efektif (selesai tepat waktu) dan efisien (hemat dalam penggunaan sumber daya).

e. asas keterpaduan

merupakan satu kesatuan/keterpaduan dari berbagai kepentingan secara serasi dan proporsional.

f. asas integrasi

mampu memadukan/mempersatukan semua informasi strategis sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi pimpinan.

g. asas otorisasi

pemilikan dan penyajian informasi harus sesuai dengan kewenangan masing-masing dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan diterbitkannya Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Bengkel Komputer pada Pemerintah Daerah untuk dijadikan pedoman dan acuan oleh setiap SKPD di Pemerintah Daerah dalam penyampaian dan penanganan keluhan komputer dan jaringan di lingkungan Pemerintah Daerah.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Bengkel Komputer pada Pemerintah Daerah adalah untuk :

1. Penanganan keluhan komputer dan jaringan di lingkungan Pemerintah Daerah;
2. Perencanaan, Pembangunan dan Pemeliharaan Koneksi Jaringan Teknologi Informasi pada Pemerintah Daerah.

D. Jenis Layanan

1. Komputer

Memberikan layanan untuk membantu menganalisa dan memperbaiki kerusakan yang tidak memerlukan penggantian suku cadang serta memberikan rekomendasi apabila diperlukan.

Layanan keluhan komputer meliputi:

- a. Instalasi perangkat keras/*hardware*;
- b. Instalasi perangkat lunak/*software*;
- c. *Troubelshooting* perangkat keras/*hardware*;
- d. *Troubelshooting* perangkat lunak/*software*;

2. Jaringan Informasi

Memberikan layanan untuk menganalisa dan memperbaiki gangguan koneksi sehingga dapat berfungsi dengan baik. Layanan keluhan jaringan informasi meliputi:

- a. Installasi Jaringan terdiri dari pemasangan baru dan pemindahan jaringan;
- b. Permasalahan Jaringan.

E. Penyampaian Keluhan

1. Komputer

Keluhan dapat disampaikan melalui:

a. Surat Resmi

Mengirimkan surat permohonan perbaikan, rekomendasi mengenai permasalahan komputer kepada Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta dengan tembusan kepada Bagian Teknologi Informasi & Telematika Setda Kota Yogyakarta.

b. Telephone ke Bagian Teknologi Informasi dan Telematika Setda Kota Yogyakarta.

c. Menuliskan keluhan di *Website* dengan alamat:

<http://intra.sibekel.jogjakota.go.id/login.php> yang dapat diakses melalui jaringan informasi Pemerintah Daerah dengan cara:

1) masukkan *username*: tamu *password*: tamu;

2) pilih menu '*Entry* Keluhan';

3) isi dengan lengkap *form* keluhan;

4) pilih menu '*Simpan*' ;

5) pilih *Logout*.

Untuk melihat proses penanganan keluhan yang dilakukan dapat dicek dari menu '*Daftar Keluhan*' yang terdiri:

1) keluhan yang selesai;

2) dalam proses penanganan;

3) belum ditangani.

d. Datang ke Sub. Bagian Perangkat Keras & Jaringan Teknologi Informasi Bagian Teknologi Informasi dan Telematika Setda Kota Yogyakarta.

2. Jaringan Informasi

a. Surat Resmi

SKPD wajib mengirimkan surat resmi kepada Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta dengan tembusan kepada Bagian Teknologi Informasi & Telematika Setda Kota Yogyakarta untuk pemasangan baru dan atau pemindahan lokasi.

b. Telephone ke Bagian Teknologi Informasi dan Telematika Setda Kota Yogyakarta.

c. Menuliskan keluhan di *Website* dengan alamat:

<http://intra.sibekel.jogjakota.go.id/login.php> yang dapat diakses melalui jaringan informasi Pemerintah Daerah dengan cara:

- 1) masukkan *username*: tamu *password*: tamu;
- 2) pilih menu '*Entry Keluhan*';
- 3) isi dengan lengkap form keluhan;
- 4) pilih menu '*Simpan*';
- 5) pilih *Logout*.

Untuk melihat proses penanganan keluhan yang dilakukan dapat dicek dari menu '*Daftar Keluhan*' yang terdiri:

- 4) keluhan yang selesai;
- 5) dalam proses penanganan;
- 6) belum ditangani.

d. Datang ke Sub. Bagian Perangkat Keras & Jaringan Teknologi Informasi Bagian Teknologi Informasi dan Telematika Setda Kota Yogyakarta.

E. Standarisasi Waktu Pengerjaan

Waktu pengerjaan disesuaikan dengan urutan antrian dan jenis kerusakan yang didasarkan pada analisa tingkat permasalahan yang ditangani.

1. Komputer

Untuk penanganan 1 (satu) keluhan dengan perkiraan waktu pengerjaan sebagai berikut:

Keluhan	Analisa	Perkiraan Waktu Pengerjaan
<i>Hardware</i>	Maksimal 1 hari	Maksimal 2 hari
<i>Software</i>	Maksimal 1 hari	Maksimal 2 hari
<i>Operating System</i>	Maksimal 1 hari	Maksimal 2 hari
<i>Virus/Spyware</i>	Maksimal 1 hari	Maksimal 2 hari

2. Jaringan Informasi

Untuk penanganan 1 (satu) keluhan dengan ketentuan pengerjaan sebagai berikut:

	Keluhan	Analisa	Perkiraan Waktu Pengerjaan
1	Gangguan Koneksi	Maksimal 1 hari	Maksimal 2 hari
2	Instalasi Jaringan	Maksimal 1 hari	Maksimal 3 hari
3	Pemindahan Jaringan	Maksimal 1 hari	Maksimal 3 hari

F. Penggantian Suku Cadang dan Pembiayaan

1. Keluhan komputer yang memerlukan penggantian suku cadang dibiayai oleh masing-masing SKPD, dengan rekomendasi sesuai hasil analisa dan rekomedasi dari Bagian Teknologi Informasi & Telematika Setda Kota Yogyakarta.
2. Keluhan jaringan yang memerlukan penggantian suku cadang sampai dengan kabel jaringan menuju komputer dibiayai sepenuhnya oleh Bagian Teknologi Informasi & Telematika Setda Kota Yogyakarta disesuaikan dengan ketersediaan suku cadang yang ada.

WALIKOTA YOGYAKARTA,

ttd

H. HERRY ZUDIANTO