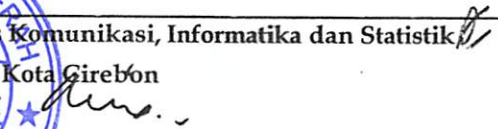




Pemerintah Daerah Kota Cirebon
Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Seksi Pengelolaan Opini Publik

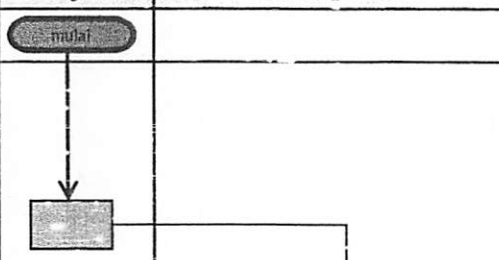
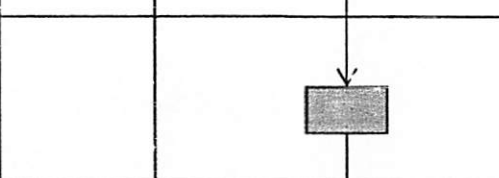
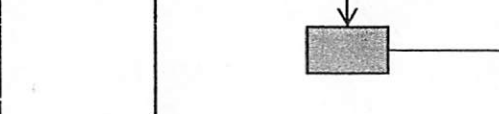
Nomor SOP	048 / SOP - ESDU / 2019
Tanggal Pembuatan	01 Agustus 2019
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	 Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon Dra NINA ISNIAWATI, M.Si NIP. 19631125 199103 2 004
Nama SOP :	Pengaduan Jaringan Internet dan Infrastruktur TIK

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar	- Menguasai peraturan dan perundang-undangan - Menguasai komputer
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi	- Menguasai Teknikal Support Jaringan dan Aplikasi
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana	
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah	
7. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi	
8. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana	
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah	
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi	
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat	
12. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon	
13. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 tentang Rincian Urusan Pemerintahan yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon	
14. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon	

15. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah	
16. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon	
17. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 32 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Cirebon Siaga 112	

Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
	- Komputer/printer
	- Jaringan Internet
	- Telepon/Handphone
Peringatan	Pencatatan & Pendataan

Pengaduan Jaringan Internet dan Infrastruktur TIK

No.	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket.
		Call Taker	SPV/Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik	Kepala Seksi Infrastruktur TIK	Tim Lapangan	Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									
1	Melaporkan kendala atau gangguan jaringan internet atau infrastruktur TIK					melalui Telepon/WA/SMS	5 menit	laporan pengaduan	
2	Menerima laporan kendala atau gangguan jaringan internet atau infrastruktur TIK						5 menit		
3	Meneruskan laporan kendala atau gangguan jaringan internet atau infrastruktur TIK					melalui Telepon/WA/SMS	5 menit	laporan pengaduan	

No.	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket.
		Ca. Taker	SPV/ Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik	Kepala Seksi Infrastruktur TIK	Tim Lapangan	Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Menerima laporan kendala atau gangguan jaringan internet atau infrastruktur TIK			↓ []			5 menit		
5	Mengintruksikan Tim Lapangan			↓ []		melalui Telepon/WA/SMS	5 menit		
6	Menerima intruksi				↓ []		5 menit	laporan pengaduan	
7	Melakukan perbaikan				↓ []		1 x 24 jam	laporan perbaikan	
8	Kendala dan gangguan teratasi	[SELESAI]							