



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

Nomor SOP	049/SOP-E-500/2019
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/Help Desk Aplikasi Layanan Cirebon Siaga 112 dan Dashboard Aplikasi

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 kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan/masyarakat
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 Peayanan 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 Tunggul 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/Help Desk Aplikasi Layanan Cirebon Siaga 112 dan Dashboard Aplikasi

No.	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			Ket.
		Call Taker	Kepala Seksi Pengembangan Ekosistem E-Government	Jasnita	Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		<pre> graph TD A([mulai]) --> B[] </pre>						
1	Melaporkan kendala atau gangguan pada Aplikasi Cirebon Siaga 112				melalui Telepon/WA/SMS	5 menit	laporan pengaduan	
2	Menerima laporan dari Call Taker					5 menit		
3	Menganalisa kendala atau gangguan					10 menit		
4	Melakukan perbaikan					15 menit	Laporan perbaikan Aplikasi	

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			Ket.
		Call Taker	Kepala Seksi Pengembangan Ekosistem E-Government	Jasnita	Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Bila tidak teratasi, berkoordinasi dengan Jasnita		<pre> graph TD Start(()) --> D{ } D -- Tidak --> P5[] D -- Ya --> P3[] P5 --> End(()) P3 --> End </pre>			10 menit	koordinasi dengan jasnita	
6	Melakukan perbaikan			<pre> graph TD Start(()) --> P5[] </pre>		1 x 24 jam	Laporan perbaikan Aplikasi	
7	Kendala dan gangguan teratasi	<pre> graph TD End([Selesai]) </pre>						