



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

Nomor SOP	051 / SOP - E60V / 2019
Tanggal Pembuatan	01 Agustus 2019
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	  Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon <b>Dra NINA ISNIAWATI, M.Si</b> NIP. 19631125 199103 2 004
Nama SOP :	Pengaduan Alat Komunikasi Layanan Cirebon Siaga 112

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 technical support alat komunikasi
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/C1/2010 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	

<b>Keterkaitan</b>	Peralatan/Perlengkapan
	- telepon/handphone
	- Jaringan Internet
	- jaringan telepon kabel atau tanpa kabel
	- Handytalky
<b>Peringatan</b>	Pencatatan & Pendataan

**Pengaduan Alat Komunikasi Layanan Cirebon Siaga 112**

No.	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket.
		Call Taker	SPV/ Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik	Kepala Seksi Dukungan dan Layanan Operasional Persandian	Tim Lapangan	Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Melaporkan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Cirebon Siaga 112					melalui Telepon/WA/SMS	5 menit	laporan pengaduan	
2	Menerima laporan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Cirebon Siaga 112						5 menit		
3	Meneruskan laporan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Cirebon Siaga 112					melalui Telepon/WA/SMS	5 menit	laporan pengaduan	

No.	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket.
		Call Taker	SPV/Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik	Kepala Seksi Dukungan dan Layanan Operasional Persandian	Tim Lapangan	Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Menerima laporan kendala atau gangguan alat komunikasi layanan Cirebon Siaga 112						5 menit		
5	Mengintruksikan Tim Lapangan					melalui Telepon/WA/SMS	5 menit		
6	Menerima intuksi						5 menit	laporan pengaduan	
7	Melakukan perbaikan						1 x 24 jam	laporan perbaikan	
8	Kendala dan gangguan teratasi								