

Jenis Pelayanan	:	Pelayanan Penanganan Gangguan Jaringan Utama
-----------------	---	--

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Adanya gangguan jaringan Batik.Net 2. Surat pemberitahuan gangguan jaringan Batiknet dari OPD
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Surat pemberitahuan gangguan jaringan Batik.net 2. Dinas Kominfo Menerima surat laporan terjadinya gangguan dan memberikan disposisi 3. Tim Teknis menindaklanjuti disposisi untuk dilakukan pengecekan 4. Melakukan pengecekan secara fisik terhadap perangkat aktif jaringan utama 5. Petugas teknis melakukan memonitor jaringan pada sistem monitoring 6. Petugas teknis melakukan pengecekan server DNS 7. Petugas teknis melakukan pengecekan konektivitas pada pengguna jaringan dan pada server, jika jaringan tidak terkoneksi maka menghubungi pihak ISP, jika terkoneksi maka proses selesai 8. Petugas Teknis menghubungi dan berkoordinasi pihak ISP mengenai masalah tersebut dan menanyakan estimasi pemulihan gangguan, jika jaringan terhubung maka proses selesai, jika jaringan tidak terhubung maka kembali dilakukan pengecekan 9. Petugas Teknis membuat laporan penyelesaian gangguan jaringan 10. Petugas Teknis melaporkan penanganan gangguan telah selesai.
3	Jangka Waktu	5 (lima) hari kerja, - Senin-Kamis 08.00 - 15.45 WIB - Istirahat 12.00 - 12.30 WIB - Jumat 08.00 - 11.00 WIB - Waktu penyelesaian : 1-2 hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Gangguan Jaringan Batiknet
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0285) 421243 ; (0285) 420223 2. email : diskominfo@gafe.pekalongankota

		3. website : http://kominfo.pekalongankota.go.id 4. Twitter : @pkl.diskominfo 5. IG : @pkl.diskominfo 6. Pejabat Pengaduan : Drika Sulistyو Wibowo, S.Kom No HP : (0856 4093 0899) b. Pengaduan Langsung. 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas 2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi 3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Dinas Kominfo 4. Pejabat Kominfo menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. 4. Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 4 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 6. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 59A Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan 7. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 79 Tahun 2020 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika
8	Sarana/Prasarana atau Fasilitas	1. Daftar Dokumen 2. Komputer 3. Ruang Tunggu/Ruang Tamu 4. Ruang PPID tempat pelayanan
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal D3 berlatar belakang

		IT 2. Mampu berkomunikasi dengan baik, Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti 3. Memiliki pengetahuan tentang Jaringan Komputer
10	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Infrastruktur dan Statistik
11	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) Orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Lingkungan aman 2. Kondisi ruangan nyaman
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan