

- Satuan Kerja : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKALONGAN
- Jenis Pelayanan : Pelayanan Penanganan Lokal
- 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 Permen PANRB 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 Peraruran 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Adanya gangguan jaringan Batik.Net di Internal OPD 2. Surat pemberitahuan gangguan jaringan Batiknet dari OPD
2	Prosedur	1. OPD selaku pengguna jaringan mengirimkan Surat permohonan perbaikan jaringan 2. Dinas Kominfo Menerima surat laporan terjadinya gangguan dan memberikan disposisi 3. Tim Teknis menindaklanjuti disposisi untuk dilakukan pengecekan 4. Melakukan melakukan pemantauan dan diagnosa pada perangkat jaringan 5. Petugas teknis melakukan memonitor jaringan jika gangguan bersifat ringan langsung ditangani oleh pelaksana teknis 6. Jika kerusakan bersifat berat, pelaksana teknis melaporkan peralatan dan bahan yang diperlukan untuk menyelesaikan gangguan kepada penanggungjawab 7. Petugas Teknis Menindaklanjuti laporan dan memerintahkan pelaksana teknis memperbaiki kerusakan 8. Petugas teknis melakukan memperbaiki kerusakan 9. Petugas teknis melaporkan hasil perbaikan gangguan 10. Perbaikan gangguan jaringan lokal selesai dan mengisi berita acara penggantian peralatan jaringan lokal yang ditandatangani oleh OPD pelapor
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja, - Senin-Kamis 08.00 - 15.45 WIB Istirahat 12.00 - 12.30 WIB - Jumat 08.00 - 11.00 WIB - Durasi Penyelesaian : 2 hari
4	Biaya Pelayanan	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Gangguan Jaringan Batiknet
6	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0285) 421243 ; (0285) 420223 2. email : diskominfo@gafe.pekalongankota 3. website : <a href="http://kominfo.pekalongankota.go.id">http://kominfo.pekalongankota.go.id</a> 4. Twitter : @pkl.diskominfo 5. IG : @pkl.diskominfo

		<p>6. Pejabat Pengaduan :.Drika Sulistyowibowo, S.Kom No HP : ( 0856 4093 0899 )</p> <p>b. Pengaduan Langsung.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas</li> <li>2. Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi</li> <li>3. Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Dinas Kominfo</li> <li>4. Pejabat Kominfo menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi</li> </ol>
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Dokumen</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Ruang Tunggu/Ruang Tamu</li> <li>4. Ruang PPID tempat pelayanan</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D3 berlatar belakang IT</li> <li>2. Mampu berkomunikasi dengan baik, Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang Jaringan Komputer</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Infrastruktur dan Statistik
10.	Jumlah Pelaksana	4 ( Empat ) Orang
11.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya
12.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan aman</li> <li>2. Kondisi ruangan nyaman</li> </ol>
13.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan