

 <p><b>PEMERINTAH KOTA BATAM</b> <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b></p> <p><b>BIDANG</b> <b>PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT</b></p>	Nomor SOP	14/SOP/Kominfo-PE/10/2018	[Revisi 01]
	Tanggal Pembuatan	08 OKTOBER 2018	
	Tanggal Revisi	09 MARET 2020	
	Tanggal Efektif	15 OKTOBER 2018	
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam 	
Nama SOP	Pengelolaan CCTV Pemerintah Kota Batam		

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>2. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>3. PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;</li> <li>5. Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor PER/21M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>6. Permendagri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika;</li> <li>8. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Sistem Keamanan Melalui Kamera Pengaman Di Objek Vital, Fasilitas Umum dan Kawasan Tertentu Di Kota Batam</li> <li>9. Peraturan Walikota Batam Nomor 06A Tahun 2012 tentang Pengembangan E-Gov dilingkungan Pemko Batam</li> <li>10. Peraturan Walikota Batam Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah</li> <li>11. Peraturan Walikota Batam Nomor 54 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki latar belakang pendidikan IT : SMK/SMA/D III</li> <li>2. Memiliki pengetahuan : Pengoperasian Komputer, <i>Troubleshooting System</i>, jaringan komputer</li> <li>3. Mampu bekerja 24 Jam</li> <li>4. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi</li> <li>5. Memahami pendokumentasian dan kearsipan</li> </ol>

Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Permohonan Jaringan Baru</li> <li>2. SOP Pemeliharaan Jaringan Berkala</li> <li>3. SOP <i>Maintenance</i> Gangguan Jaringan</li> <li>4. SOP Permohonan Kolokasi</li> <li>5. SOP Pemeliharaan Server</li> <li>6. SOP Penarikan Server Dari Data Center</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kamera Pengaman/CCTV</li> <li>2. Perangkat Server</li> <li>3. Perangkat Komputer</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Perangkat pencetakan</li> <li>6. Fax/Telepon</li> <li>7. Dokumen Pengisian/Formulir</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Aplikasi Log CCTV</li> </ol>
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan dan pendokumentasian yang tidak lengkap akan mengakibatkan kegagalan dalam pengawasan penggunaan CCTV</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan dan pendataan dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang tersedia atau secara manual</li> </ol>



## 1. TUJUAN

Standard Operation Procedure (SOP) ini bertujuan untuk:

- a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja/kondisi tertentu, keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam pengoperasian CCTV Kota Batam.
- b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan pengoperasian CCTV bagi Operator dan Pengawas.
- c) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan pengoperasian CCTV.
- d) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang menangani CCTV Kota Batam
- g) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi Institusi dan petugas CCTV.
- h) Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan dan pelaksanaan.
- i) Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

## 2. RUANG LINGKUP

Standar operasi prosedur ini digunakan dalam hal pengoperasian CCTV milik Pemerintah Kota Batam yang mencakup :

- a) Tugas dan tanggung jawab Operator, Supervisor, dan Management CCTV
- b) Larangan – larangan dalam pelaksanaan pengoperasian CCTV Kota Batam
- c) Pemeliharaan dan perbaikan perangkat CCTV
- d) Permintaan data/pengecekan hasil rekaman CCTV dari pihak lain
- e) Laporan kegiatan CCTV

## 3. REFERENSI

1. Dokumen Kontrak Pekerjaan Pengadaan Perangkat CCTV Kota Batam
2. Buku Petunjuk Penggunaan CCTV Kota Batam.
3. Dokumen Kontrak Kerja Operator CCTV

## 4. DEFINISI

- CCTV (*Closed Circuit Television*) adalah sebuah sistem komputer menggunakan video kamera Fix (tidak bergerak) dan kamera PTZ (Bisa bergerak) untuk menampilkan dan merekam gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang.
- Monitor *Display* adalah monitor dinding yang digunakan untuk menampilkan gambar dari hasil rekaman CCTV yang sudah terpasang.
- Operator *Console* adalah komputer yang dilengkapi dengan monitor, keyboard, dan joystick digunakan oleh operator untuk mengoperasikan CCTV.
- *Enhanced Decoder* adalah alat yang digunakan untuk mengontrol Video yang tampil di monitor dinding.
- VMS (*Video Management System*) adalah Server yang berfungsi untuk menjalankan aplikasi



CCTV.

- Storage adalah media penyimpanan hasil rekaman CCTV.
- Ruang Kontrol adalah ruangan tempat operator bertugas
- Kepala Diskominfo adalah orang yang bertanggung jawab memimpin petugas CCTV untuk menjalankan dan memastikan proses pelaksanaan pengoperasian CCTV Kota Batam
- Manager CCTV adalah Pegawai setingkat eselon 4 dan eselon 3 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota yang bertugas mengkoordinir kegiatan CCTV Kota Batam dan bertanggung jawab secara teknis dalam hal pelaksanaan kegiatan Pengoperasian CCTV Kota Batam. Serta melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan CCTV oleh Operator CCTV
- Supervisor CCTV adalah staf yang ditugaskan untuk mengawasi kegiatan pengelolaan CCTV
- Operator CCTV adalah petugas yang mengoperasikan CCTV Kota Batam
- Penyedia CCTV adalah perusahaan yang melaksanakan pekerjaan Pengadaan CCTV yang bertanggung jawab dalam perawatan dan perbaikan perangkat CCTV selama Kontrak Kerja
- Penyedia Link adalah perusahaan yang bertanggung jawab dalam penyediaan, perawatan, dan perbaikan Link/jaringan yang digunakan CCTV Kota Batam

## 5. KEBIJAKAN

1. Supaya dilakukan sebaik-baiknya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam
2. Menjalankan pekerjaan sesuai dengan fungsinya.

## 6. URAIAN TUGAS TIM PELAKSANA KEGIATAN CCTV

### A. Sistem Managerial CCTV

System Managerial CCTV mempunyai fungsi sebagai berikut :

- Manajemen Operator
- Memastikan SOP di jalankan oleh operator
- Pengawasan operator untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan kebijaksanaan manajemen
- Kontrol and security
- Mengamankan data
- Memberikan ijin kepada orang lain yang menginginkan data atau gambar dan diketahui oleh pemilik atau manajemen
- Koordinasi dengan pihak berwajib jika diperlukan
- Memberikan data pada pihak ke tiga yang mempunyai hak dalam hukum.
- Memelihara peralatan untuk mendapatkan kualitas gambar dan pengawasan yang dilakukan oleh operator dengan maksimal

### B. Management CCTV

*Management CCTV* mempunyai tanggungjawab untuk mengevaluasi SOP Pengelolaan CCTV, memastikan semua sistem berjalan sesuai dengan fungsi dan manfaatnya, mempunyai tanggungjawab sehari hari dalam pengawasan CCTV yang dilakukan oleh operator dan mempunyai tanggungjawab untuk kerahasiaan dari data yang tersimpan serta menindak lanjuti hasil dari pengawasan operator.



### **C. Supervisor CCTV**

Supervisor mempunyai tanggungjawab untuk memastikan setiap waktu bahwa semua sistem dan alat bekerja sesuai dengan fungsi dan manfaatnya dan melaporkan dengan segera kepada manajer perihal kejadian yang terekam. Supervisor memastikan semua operator menjalankan tugasnya secara efisien dan bertanggung jawab, termasuk pengecekan system dan equipment setiap harinya jangan sampai data tidak terekam. Untuk memastikan tidak adanya sabotase dari pihak luar.

Supervisor harus dapat mengambil keputusan dengan cepat yang perihal insiden yang berhubungan dengan keadaan darurat seperti tindakan kriminal, kecelakaan, kebakaran, bencana alam, dan lain lain

### **D. Operator CCTV**

#### **1. Tugas dan Tanggung Jawab Operator CCTV**

##### **a. Mengoperasikan Peralatan**

Untuk melakukan pekerjaan mereka secara efektif, Operator CCTV harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang peralatan yang mereka gunakan. Mereka ditugaskan untuk menghapus atau mengarsipkan rekaman lama sesuai kebutuhan, mengatur rekaman lama secara teratur, dan mengganti kaset video/compact disc/kartu memori/hard drive atau server.

##### **b. Menjaga Peralatan**

Operator CCTV harus dapat merawat dan memperbaiki peralatan yang sama, baik itu analog maupun digital.

##### **c. Simpan Rekaman**

Operator CCTV perlu menyimpan semua rekaman/cuplikan dengan benar sehingga mudah dicari dan ditayangkan kembali di lain waktu (maksimal 30 hari).

##### **d. Watch Surveillance**

Operator CCTV harus menonton cuplikan video surveilans yang sedang direkam.

##### **e. Melakukan Observasi**

Operator CCTV tidak hanya menonton sekumpulan layar sepanjang hari. Sebaliknya, mereka harus fokus dan jeli dengan tekun sehingga setiap kali mereka menyaksikan sesuatu yang tidak biasa, mencurigakan atau dipertanyakan, mereka dapat membuat catatan rinci tentang hal itu.

##### **f. Laporkan Insiden**

Jika Operator CCTV melihat sesuatu yang ilegal di salah satu monitor mereka, segera untuk menghubungi pihak yang berwenang pada waktu yang tepat. Dalam situasi yang serius, Operator CCTV juga dapat menghemat waktu dengan melaporkan segera kepada Pihak Keamanan dengan segera melaporkan nomor plat/busana/tato atau fitur pengenal perorangan lainnya.

## 2. Keterampilan Penyelenggara CCTV

Operator CCTV adalah individu yang sadar, waspada dan teliti yang sangat berdedikasi untuk melindungi orang lain. Selain memiliki bakat untuk segala hal teknis, mereka juga memiliki kemampuan untuk segera mengidentifikasi pola dan kelainan. Selain ciri kepribadian dan kemampuan umum, Operator CCTV juga harus memiliki keterampilan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan Sistem Surveilans : pengetahuan menyeluruh tentang sistem surveilans video sangat penting bagi pekerjaan Penyelenggara CCTV.
- b. Perhatian secara detail : Operator CCTV harus dapat mengidentifikasi detail kecil yang tampaknya tidak penting yang kebanyakan orang akan mengabaikannya. Kemampuan ini memungkinkan mereka menjaga area ini seaman mungkin.
- c. Kemampuan untuk Multitask : Operator CCTV ketika menerima panggilan telepon atau harus berbicara dengan rekan kerja, mereka harus tetap selalu mengawasi monitor.
- d. Kemampuan untuk Bekerja Secara Mandiri : Operator CCTV tidak diharuskan berinteraksi dengan banyak orang. Karena itu, penting bagi mereka untuk bekerja dan tetap waspada tanpa pengawasan terus menerus.
- e. Keterampilan Komunikasi: jika diperlukan Operator CCTV harus memberikan pernyataan kepada petugas polisi, berkomunikasi dengan layanan darurat atau bahkan muncul di pengadilan, mereka harus memiliki kemampuan komunikasi tertulis dan verbal yang kuat.

## 3. Operasional Operator CCTV

- Operator CCTV terdiri dari 8 orang yang dibagi menjadi 4 (empat) grup, masing – masing grup terdiri dari 2 orang.
- Operator CCTV bekerja selama 24 jam dalam 1 hari yang dibagi menjadi 3 (tiga) Sift dimana masing – masing sift bekerja selama 8 jam dalam 1 (satu) hari (Jadwal terlampir)
- Operator CCTV bekerja mengoperasikan perangkat CCTV sesuai dengan buku petunjuk (manual Book) yang sudah diberikan.

## 7. LARANGAN

- Dilarang menyebarkan informasi tentang kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam kepada pihak luar selama jangka waktu surat Perjanjian Kerja Sama maupun setelah berakhirnya masa Surat Perjanjian Kerja Sama;
- Dilarang menyebarkan atau memberikan data hasil rekaman kepada pihak lain baik berupa gambar maupun video tanpa izin;
- Dilarang memakai narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya;
- Dilarang merokok di dalam ruang kontrol CCTV;



- Dilarang tidur pada saat jam kerja;
- Dilarang meninggalkan ruangan kontrol CCTV dalam keadaan kosong (ketika petugas pengganti belum hadir);
- Dilarang menerima hadiah dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditugaskan sehingga dapat dikategorikan sebagai suap dan/atau gratifikasi.

## 8. ALUR PROSES

### 1. Pemeliharaan dan Perbaikan

- Operator CCTV melakukan pengecekan terhadap semua perangkat CCTV
- Operator CCTV menyampaikan secara lisan dan tertulis kerusakan yang terjadi kepada Manajemen CCTV Kota Batam
- Manajemen CCTV melakukan analisa awal terhadap kerusakan yang terjadi pada perangkat CCTV
- Manajemen CCTV melakukan Koordinasi dengan Penyedia CCTV dan Penyedia Link/jaringan CCTV
- Manajemen CCTV melaporkan kepada Kepala Dinas Kominfo terhadap kerusakan yang terjadi
- Manajemen CCTV melakukan pengawasan dan monitoring terhadap perbaikan atau perawatan yang dilakukan dan melaporkan hasilnya kepada kepala Dinas Kominfo

### 2. Keadaan Darurat

- Operator CCTV melakukan identifikasi dan Dokumentasi terhadap kejadian yang dianggap darurat
- Operator CCTV menghubungi pihak yang berwenang terhadap kejadian darurat
- Operator CCTV membuat laporan lisan dan tertulis kepada Manajemen CCTV Kota Batam
- Operator CCTV melakukan penarikan hasil rekaman kejadian darurat yang dilaporkan
- Operator CCTV menyerahkan hasil rekaman CCTV apabila diminta oleh pihak berwenang

### 3. Permintaan Hasil Rekaman

- Permintaan disampaikan langsung kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam baik lisan maupun tulisan
- Permintaan harus mencakup :
  1. Tanggal dan waktu kejadian
  2. Kegunaan dari hasil rekaman
  3. Lokasi kamera jika diketahui
  4. Mengisi Form yang sudah disediakan
- Pengungkapan dan pengambilan gambar/video hasil rekaman hanya bisa diizinkan oleh Manajemen CCTV dan dilaksanakan oleh Operator CCTV yang ditunjuk
- Permintaan darurat langsung diproses secepatnya yang berkaitan dengan keamanan

ataupun keselamatan

- Permintaan yang tidak mendesak akan diproses dalam 5 hari kerja

#### 4. Pergantian Shift (Serah terima Tugas)

- 15 (lima belas) menit sebelum acara serah terima dimulai harus sudah berada ditempat kerja;
- Tidak dibolehkan masuk kedalam ruang kontrol agar petugas jaga yang lama dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tertib;
- Petugas jaga yang lama wajib membersihkan ruang penjagaan sebelum serah terima dilakukan;
- Serah terima dilakukan tepat pada waktu yang telah ditentukan (jam pergantian shift);
- Satu orang petugas jaga dari shift jaga lama dengan orang petugas jaga dari shift yang akan menggantikan melakukan :
  1. Pengecekan terhadap semua perangkat CCTV
  2. Membuat laporan serah terima pekerjaan
  3. Melaporkan kejadian – kejadian yang terjadi selama melakukan pekerjaan

#### 9. DAFTAR DOKUMEN PENDUKUNG

1. Surat Perjanjian Pekerjaan Pengadaan Peralatan CCTV
2. Manual Book Pengoperasian Perangkat CCTV
3. Perda Kota Batam No 2 tahun 2007 tentang Sistem Keamanan Melalui Kamera Pengaman Di Objek Vital, Fasilitas Umum Dan Kawasan Tertentu Di Kota Batam

#### 10. Riwayat Perubahan

Revisi 01 : Perubahan Kepala Dinas.