



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jl. A. Yani No. 242 – 244 Surabaya, Telp. (031) 8294608, Fax. (031) 8294517  
Website : [kominfo.jatimprov.go.id](http://kominfo.jatimprov.go.id)  
Email : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)  
**SURABAYA 60235**

## KEPUTUSAN

### KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR

**NOMOR : 000.8.3.2/583/114.1/2024**

### TENTANG

### PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR

- Menimbang** :
- bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan.
- Mengingat** :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  - Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;

8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi ruang lingkup pelayanan;
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam pelayanan publik;
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Jawa Timur melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perubahan seperlunya dan ditetapkan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Surabaya  
Tanggal : 14 Agustus 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TIMUR



Ditanda tangani secara elektronik oleh

SHERLITA R.D.A, S.Si., M.IP

NIP. 197508051998032002

**SHERLITA R.D.A, S.Si., M.IP**

Pembina Tingkat I

NIP. 197508051998032002

Lampiran Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur  
Nomor : 000.8.3.2/583/114.1/2024  
Tanggal : 14 Agustus 2024  
Hal : Penetapan Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

## DAFTAR LAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TIMUR

NO	NOMOR LAYANAN	NAMA LAYANAN	HALAMAN LAMPIRAN
1	2.1	Informasi Publik (PPID)	1 – 3
2	2.2	Fasilitasi Komisi Informasi	4 – 6
3	2.3	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	7 – 9
4	2.4	Diseminasi Informasi Publik dan Pengelolaan Media Komunikasi Publik	10 – 12
5	2.5	Penyusunan Konten	13 – 16
6	2.6	Relasi Media	17 – 19
7	2.7	Sosialisasi Peraturan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	20 – 22
8	2.8	Kemitraan Komunikasi Dengan Komunitas Informasi Masyarakat	23 – 25
9	2.9	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Komunikasi Publik	26 – 28
10	2.10	Penyusunan Strategi Komunikasi Publik	29 – 31
11	2.11	Monitoring Informasi Kebijakan, Opini Publik dan Aspirasi Publik	32 – 34
12	2.12	Perumusan Kebijakan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	35 – 37
13	3.1	Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE)	38 – 39
14	3.2	Pengembangan Perangkat Lunak	40 – 41
15	3.3	Email Resmi @jatimprov.go.id	42 – 44
16	3.4	Akun Mobile Playstore (Android) dan App Store (IOS)	45 – 47
17	3.5	Pengelolaan Aplikasi	48 – 50
18	3.6	Pengelolaan Akun SPLP	51 – 52
19	3.7	Pengelolaan API SPLP	53 – 54
20	3.8	Repositori Kode Sumber	55 – 56

NO	NOMOR LAYANAN	NAMA LAYANAN	HALAMAN LAMPIRAN
21	3.9	Penyelesaian Kendala Operasional Aplikasi	57 – 59
22	3.10	Sub Domain .jatimprov.go.id	60 – 62
23	3.11	Pendaftaran APPS ( <a href="https://apps.jatimprov.go.id/">https://apps.jatimprov.go.id/</a> )	63 – 65
24	3.12	Jaringan Intra Pemerintah	66 – 68
25	3.13	Permohonan Fasilitasi Jaringan Perangkat Daerah	69 – 71
26	3.14	Colocation	72 – 74
27	3.15	Disaster Recovery Center (DRC)	75 – 77
28	3.16	Drive Cloud	78 – 80
29	3.17	Hosting	81 – 83
30	3.18	Pemeliharaan Pusat Data	84 – 85
31	3.19	Penanganan Informasi	86 – 87
32	3.20	Pengelolaan Aset	88 – 90
33	3.21	Pengelolaan dan Pengendalian Akses	91 – 93
34	3.22	Penyediaan IP Publik	94 – 96
35	3.23	Virtual Private Server (VPS)	97 – 99
36	3.24	Evaluasi Internal SPBE	100 – 102
37	3.25	Evaluasi Rencana Anggaran Belanja SPBE	103 – 105
38	3.26	Koordinasi dan Sinkronisasi Bahan Audit	106 – 108
39	3.27	Manajemen Aset TIK	109 – 111
40	3.28	Manajemen Layanan SPBE	112 – 114
41	3.29	Manajemen Pengetahuan SPBE	115 – 117
42	3.30	Manajemen Perubahan SPBE	118 – 120
43	3.31	Manajemen Risiko SPBE	121 – 123
44	3.32	Penyusunan Arsitektur SPBE	124 – 126
45	3.33	Penyusunan Peta Rencana SPBE	127 – 129
46	3.34	Perumusan Kebijakan SPBE	130 – 132
47	3.35	Promosi Literasi SPBE Untuk Aparatur	131 – 135
48	3.36	Promosi Literasi SPBE Untuk Masyarakat	136 – 138
49	3.37	Operasional Aplikasi	139 – 143

<b>NO</b>	<b>NOMOR LAYANAN</b>	<b>NAMA LAYANAN</b>	<b>HALAMAN LAMPIRAN</b>
50	3.38	Tata Kelola Pengembangan Perangkat Lunak	144 – 147
51	4.1	Pelaksanaan Monitoring, Evaluasi Serta Pelaporan Hasil Pelaksanaan Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral	148 – 150
52	4.2	Pemberian Penghargaan Penyelenggaraan Statistik Sektoral (SATA Award)	151 – 153
53	4.3	Analisa Data Statistik Sektoral	154 – 155
54	4.4	Diseminasi Data Statistik Sektoral	156 – 158
55	4.5	Peningkatan Kapasitas SDM Penyelenggaraan Statistik Sektoral	159 – 161
56	4.6	Pusat Layanan Konsultasi Statistik Sektoral	162 – 164
57	4.7	Penyediaan Infrastruktur (Sistem) Penyelenggaraan Statistik Sektoral Bagi Administrasi Pemerintahan (SATA Jatim)	165 – 167
58	4.8	Perumusan Serta Penyusunan Kebijakan Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral	168 – 170
59	4.9	Penyediaan Infrastruktur (Sistem) Penyelenggaraan Statistik Sektoral Bagi Masyarakat (Open Data)	171 – 173
60	4.10	Koordinasi dan Sinkronisasi Terkait Pelaksanaan Kebijakan Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral	174 – 176
61	5.1	Konsultasi Keamanan Informasi	177 – 179
62	5.2	Asesmen Indeks KAMI	180 – 182
63	5.3	Literasi Keamanan Informasi	183 – 185
64	5.4	Audit Keamanan Informasi	186 – 189
65	5.5	Penilaian Tingkat Kematangan Keamanan Sistem Elektronik / Information Technology Security Assessment (ITSA)	190 – 192
66	5.6	Implementasi Jaring Komunikasi Sandi (JKS)	193 – 196
67	5.7	Kontra Penginderaan	197 – 199
68	5.8	Pengamanan Sinyal Untuk Kegiatan Strategis	200 – 203
69	5.9	Tanda Tangan Elektronik (TTE) / Sertifikasi Elektronik	204 – 208
70	5.10	Monitoring dan Maintenance Keamanan Aplikasi	209 – 211
71	5.11	Penanganan Insiden Keamanan Informasi	212 – 214
72	5.12	Penguatan (Hardening) Sistem Elektronik	215 – 217

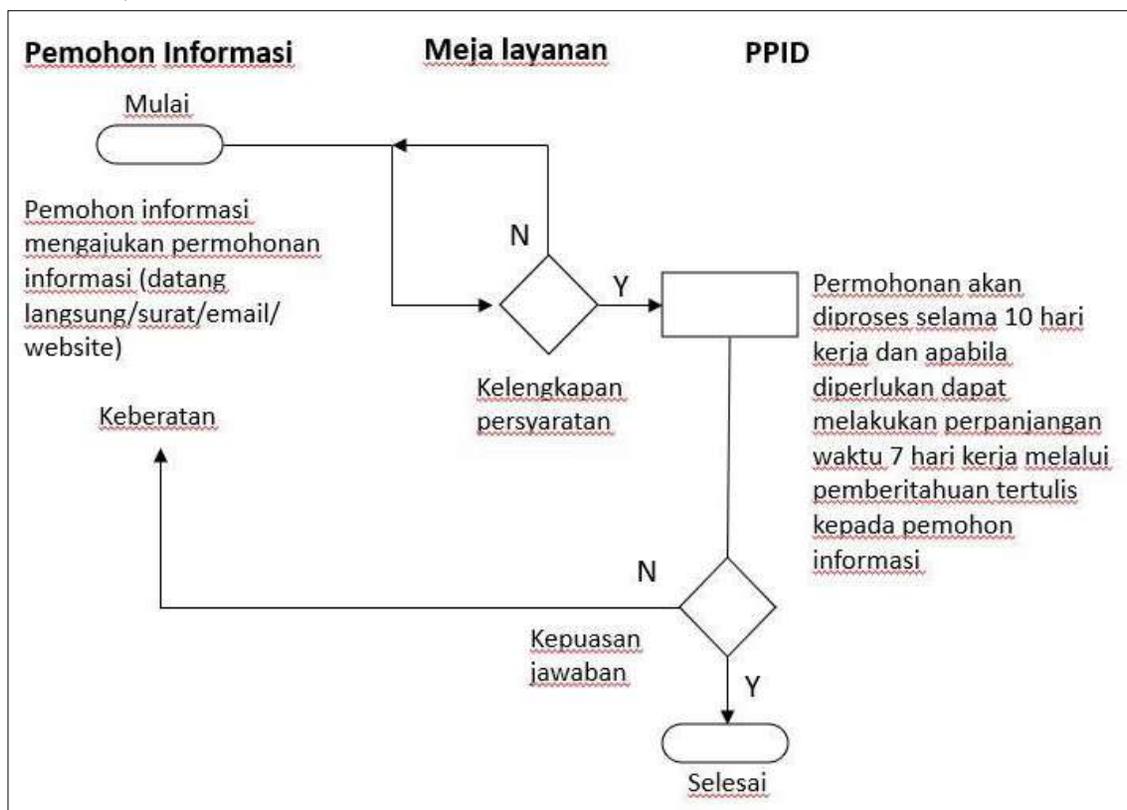
## 2.1. LAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Mengajukan Permohonan Informasi Publik ke PPID Utama baik secara langsung atau melalui elektronik (online);
- Mengisi formulir permohonan informasi dan melengkapi persyaratan sesuai mekanisme permohonan informasi publik berupa:
  - Pemohon informasi Individu wajib menyertakan identitas diri;
  - Pemohon informasi Kelompok wajib melampirkan surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan pemberi kuasa;
  - Pemohon informasi Badan Hukum wajib melampirkan foto copy akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM.

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak Permohonan Informasi Publik dinyatakan lengkap.
Badan Publik yang bersangkutan dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.

#### 4. BIAYA/TARIF

Dalam hal Permintaan Informasi Publik dikabulkan, Pemohon Informasi Publik akan menerima salinan Informasi Publik yang dibutuhkan dalam bentuk dokumen digital (*softcopy*) atau dokumen nondigital (*hardcopy*) dengan membayar atau mengganti biaya salinan Informasi Publik jika dibutuhkan

## 5. PRODUK PELAYANAN

Informasi publik dan standar pelayanan publik di lingkungan Dinas Kominfo Prov. Jatim

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. PPID : <https://ppid.kominfo.jatimprov.go.id/>
- b. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- c. SIKIPO : <https://sikipo.jatimprov.go.id/>
- d. Surel : [ppidprov@jatimprov.go.id](mailto:ppidprov@jatimprov.go.id)
- e. Media Sosial :
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- f. *Call Center* : 1500979
- g. *Whatsapp* : 081132220000
- h. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (RPID)
- b. Meja layanan PPID
- c. Telepon/HP
- d. Komputer/Laptop
- e. Koneksi Internet
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Fitur *Text To Speech* pada situs web
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik dan dan hak akses data/informasi yang diminta oleh pemohon

- b. Memiliki kemampuan untuk mencari data/informasi yang diminta oleh pemohon
- c. Memiliki keterampilan dan sikap yang baik dalam berkomunikasi
- d. Memiliki kemampuan dalam bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di badan publik

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- b. Wakil Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- c. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur (Pengarah)
- d. Ketua PPID Provinsi Jawa Timur
- e. Ketua PPID Dinas Kominfo Prov. Jatim
- f. PLID-PPID Provinsi Jawa Timur

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Tertuang dalam SK PPID Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur
- b. Dibantu oleh pejabat fungsional

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Menyediakan, membuka, dan memberikan Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana;
- b. Menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
- c. Menyediakan akses Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas.

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Pengguna informasi publik dapat mengakses sesuai dengan ketentuan UU KIP dengan dijamin data yang benar, dan dijaga identitas maupun maksud dan tujuannya;
- b. Pemohon informasi publik dijamin melalui permohonan informasi maupun permohonan keberatan ke Atasan PPID.

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Akses Informasi dipublikasikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 2.2. LAYANAN FASILITASI KOMISI INFORMASI

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Mengisi Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
- Fotokopi Identitas Pemohon yang sah (KTP, Paspor, dll) untuk Pemohon perseorangan;
- Fotokopi AD - ART yang telah disahkan Menkumham untuk Badan Hukum;
- Surat Kuasa dan Fotokopi KTP untuk Pemohon yang mewakili kelompok orang;
- Fotokopi Surat/Formulir/Tanda Terima Permohonan Informasi kepada Badan Publik;
- Fotokopi Surat/Formulir Keberatan/Tanda Terima Keberatan kepada Badan Publik;
- Fotokopi Surat Tanggapan dari Badan Publik.

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				
		Pemohon/ Termohon	Panitera/ Panitera Pengganti	Ketua Komisi Informasi	Majelis Komisioner	Mediator
1.	Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik diajukan oleh Pemohon dan atau kuasanya kepada Komisi Informasi Prov. Jatim.					
2.	Panitera memeriksa kelengkapan dan mendaftarkan Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik dan membuatkan bukti registrasi.					
3.	Panitera menyerahkan Permohonan dan dokumen kelengkapan Permohonan kepada Ketua Komisi Informasi (untuk dibuatkan Penetapan Majelis Komisioner) dan menetapkan Panitera Pengganti.					
4.	Majelis Komisioner menetapkan metode, tempat, agenda, serta jadwal sidang hari pertama dan melalui Panitera Pengganti menyampaikan surat panggilan kepada para pihak baik secara langsung maupun surat tercatat.					
5.	Persidangan dilakukan melalui pertemuan langsung ataupun tidak langsung dengan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan awal terkait 4 (empat) hal: 1) Memeriksa kewenangan komisi informasi; 2) Legal standing Pemohon. 3) Legal standing Termohon. 4) Memeriksa jangka waktu permohonan penyelesaian sengketa informasi publik.					
6.	Dalam hal permohonan tidak memenuhi salah satu ketentuan terkait kewenangan komisi informasi, legal standing Pemohon, legal standing Termohon dan jangka waktu permohonan, Majelis Komisioner dapat menjatuhkan putusan sela untuk menerima ataupun menolak permohonan.					
7.	Majelis komisioner memberikan kesempatan bagi para pihak untuk menempuh proses penyelesaian sengketa informasi publik melalui mediasi dalam hal informasi tidak dalam pengecualian sebagaimana pasal 17 U.U No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik.					
8.	Dalam hal dicapainya kesepakatan mediasi, mediator menuangkan kesepakatan dalam berita acara kesepakatan mediasi dan melaporkannya pada Ketua Majelis Komisioner untuk ditetapkan kedalam Putusan Mediasi.					

9	Dalam hal tidak dicapainya kesepakatan mediasi dan atau salah satu dari para pihak mencabut diri dari kesepakatan mediasi maka Majelis Komisiner melanjutkan proses penyelesaian sengketa dengan adjudikasi. Dalam hal penolakan permohonan informasi atas alasan pengecualian maka Majelis Komisiner langsung memeriksa pokok sengketa tanpa melalui mediasi dengan mekanisme pembuktian dan atau pemeriksaan setempat (hanya jika diperlukan).						
10	Dalam hal Pemohon dan atau kuasanya tidak hadir dalam persidangan selama 2 (dua) kali tanpa alasan yang jelas, Majelis Komisiner dapat menjatuhkan Putusan Gugur.						
11	Majelis Komisiner melakukan musyawarah untuk menghasilkan putusan atas sengketa informasi dan diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum.						
12.	Salinan putusan diberikan kepada para pihak dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak putusan dibacakan.						

### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Registrasi sengketa informasi publik	paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima
Memulai upaya penyelesaian sengketa	paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima permohonan
Proses penyelesaian sengketa	paling lambat dapat diselesaikan dalam waktu 100 (seratus) hari kerja

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Untuk bahan meminta penetapan eksekusi di Pengadilan Tata Usaha Negara, dengan tujuan akhir mendapatkan informasi yang dimohonkan kepada Badan Publik.

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pemohon yang merasa tidak puas dengan pelayanan dari Pegawai Komisi Informasi dapat langsung melaporkannya melalui Surat Fisik Tertulis/Email yang ditujukan kepada Ketua Komisi Informasi.

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- Meja, Kursi
- Alat Tulis Kantor
- Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik
- Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

Memiliki Pemahaman atas UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan semua peraturan turunannya khususnya Peraturan Komisi Informasi. Mampu bekerja menggunakan komputer dan berkomunikasi yang baik.

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan dilakukan melalui evaluasi kinerja yang dilakukan setiap tahun melalui sasaran kinerja pegawai.

### **5. JUMLAH PELAKSANA**

3 (tiga) orang

### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Pemohon Penyelesaian Sengketa Informasi Publik yang tidak menerima Putusan Komisi Informasi dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan yang berwenang (PN/PTUN), termasuk didalamnya berkaitan dengan adanya maladministras/Cacat Formil Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi agar dapat dilakukan pembatalan atas putusan Komisi Informasi.

### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Ada tenaga keamanan kantor yang siap memberikan pengamanan dalam proses penyelesaian sengketa informasi dalam hal terjadi pertikaian dan alat pemadam kebakaran jika terjadi kebakaran pada saat proses penyelesaian sengketa Informasi melalui sidang adjudikasi non litigasi.

### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Akses Informasi dipublikasikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap 14 Komponen Standar Pelayanan, dan ditemukan bahwa pada komponen Jangka Waktu Penyelesaian kurang sesuai karena jumlah permohonan melebihi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dan telah dilakukan penambahan SDM;
- d. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

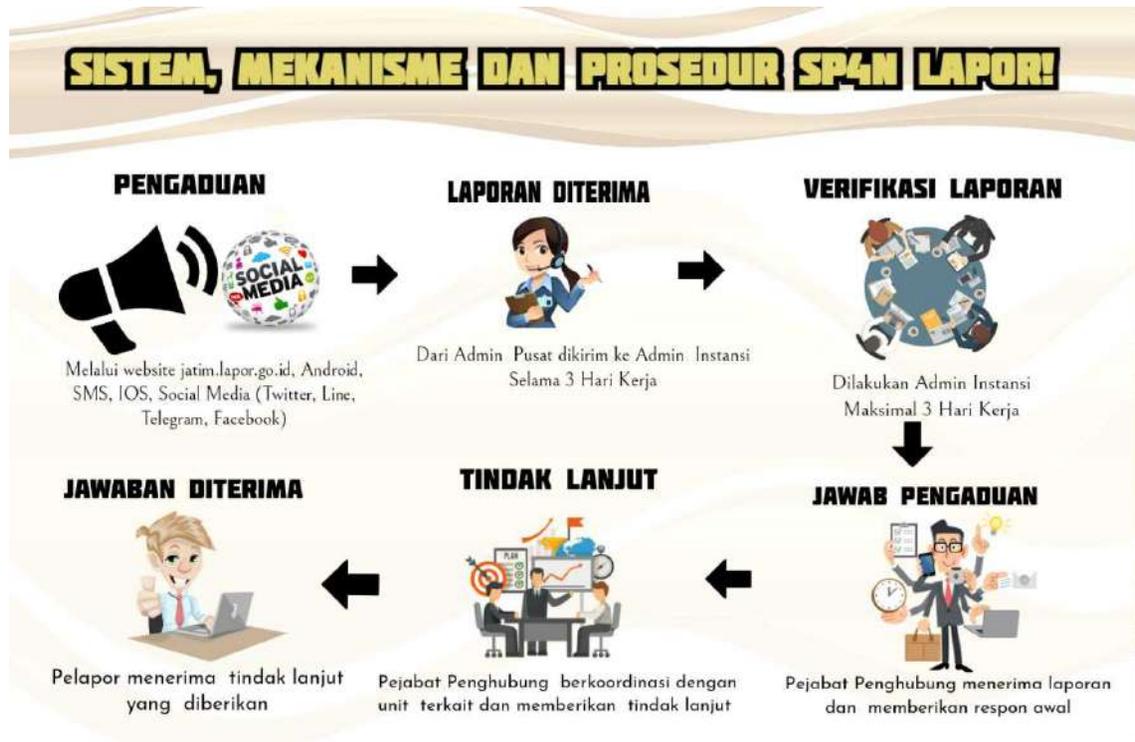
## 2.3. LAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (SP4N-LAPOR!)

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- a. Ajukan aduan melalui :
  - Situs website [jatim.lapor.go.id](http://jatim.lapor.go.id)
  - SMS ke 1708 (dengan prefix SMS : JATIM (spasi) Aduan) kirim ke 1708
  - Media Sosial :
    - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
    - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
    - Twitter / X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
  - Call Center 1500979
  - *PlayStore Android* SP4N LAPOR!
  - *AppStore Apple* SP4N LAPOR!
  - Melalui *Whatsapp* di nomor 081132220000
  - Melalui Telepon di nomor 031-8294608
  - Melalui surel di alamat [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- b. Uraikan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap;
- c. Sebutkan waktu dan tempat;
- d. Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar;
- e. Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia;
- f. Kirimkan laporanmu dan tunggu laporanmu diverifikasi;
- g. Pelapor menerima tindak lanjut yang diberikan.

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	maksimal 14 hari kerja
Pengaduan Berkadar Pengawasan	maksimal 60 hari kerja
Permintaan Informasi	maksimal 5 hari kerja
Aspirasi	maksimal 5 hari kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Android PlayStore* : SP4N LAPOR!
- c. *iOS AppStore* : SP4N LAPOR!
- d. SMS : JATIM (spasi) Aduan kirim ke 1708
- e. Telepon : 031-8294608
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. *Call Center* : 1500979
- h. Surel : [ppidprov@jatimprov.go.id](mailto:ppidprov@jatimprov.go.id)
- i. Media Sosial :
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara RI nomor 5038);
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap* SP4N-LAPOR! Tahun 2020-2024;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- h. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/172/KPTS/013/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- i. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/173/KPTS/013/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Tindak Lanjut dan Penyelesaian Laporan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

## **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Media Sosial (*Instagram, Facebook, Twitter/X*)
- b. Email
- c. Alat Tulis Kantor
- d. Telepon/HP
- e. Komputer/*Laptop*
- f. Koneksi Internet
- g. Printer
- h. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Fitur pencerah dan pengatur kontras layar
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

## **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Kualifikasi Pendidikan :
  - Kepala Bidang : minimal S2
  - Ketua Tim Kerja : minimal S1
  - Staf Pengelola : minimal D3
- b. Menguasai komputer
- c. Menguasai tata bahasa yang baik
- d. Memahami peraturan perundang-undangan
- e. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!

## **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan dilakukan oleh Atasan Langsung secara berjenjang

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Tertuang dalam SK Tim SP4N-LAPOR! (Admin Koordinator 2 (dua) orang, Pejabat Penghubung 1 (satu) orang)
- b. Dibantu oleh pejabat fungsional Pranata Humas

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
- b. Petugas Penyelenggara Layanan memiliki kompetensi yang layak dan santun

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Pelayanan diberikan secara cepat, tepat sasaran dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Penanganan aduan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- c. 14 (empat belas) Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 2.4. LAYANAN DISEMINASI INFORMASI PUBLIK DAN PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI PUBLIK

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Mengajukan permohonan diseminasi informasi publik baik secara daring maupun luring.
- Permohonan berisi nama kegiatan/topik materi yang akan didiseminasikan, waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, kanal media komunikasi publik yang akan digunakan, dan informasi lainnya yang diperlukan.

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Menyesuaikan jenis informasi dan kanal media komunikasi publik yang akan digunakan.

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Informasi publik dalam bentuk artikel berita/majalah, foto dokumentasi, foto berita, desain grafis, video berita, live streaming, podcast, greeting, dan iklan layanan masyarakat.

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- Surel : [jatimnewsroom@gmail.com](mailto:jatimnewsroom@gmail.com)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer/Laptop
- c. Koneksi Internet
- d. Website
- e. Platform Media Sosial
- f. Media Luar Ruang (Videotron, Lokasi Baliho, dll)
- g. Media Massa (Media Cetak, Media Online, Radio, TV)
- h. Aplikasi desain
- i. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Fitur *Text To Speech* pada situs web
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Mampu memetakan isu, tren, dan topik yang akan didiseminasikan
- b. Memiliki kemampuan jurnalistik, fotografi, videografi, mendesain grafis, *editing video*, *copywriting*, *public speaking*, *voice over* dan kompetensi lain yang dibutuhkan
- c. Berpengalaman dalam bidang kehumasan pemerintah.

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- b. Wakil Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- c. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur (Pengarah)
- d. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- e. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. Pejabat Struktural dan Ketua Tim Penyusunan Konten Media
- b. Pejabat Fungsional: Pranata Humas, Perancang Grafis, Analis Berita
- c. Staf

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Menyediakan, membuka, dan memberikan Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana;
- b. Menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
- c. Menyediakan akses Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas, seperti penggunaan subtitle dalam produk audio visual, Fitur Text to Speech pada situs web, dan lain-lain.

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi publik dimaksud mudah diakses di kanal media komunikasi publik yang digunakan;
- b. Menggunakan sumber resmi dan data yang akurat.

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

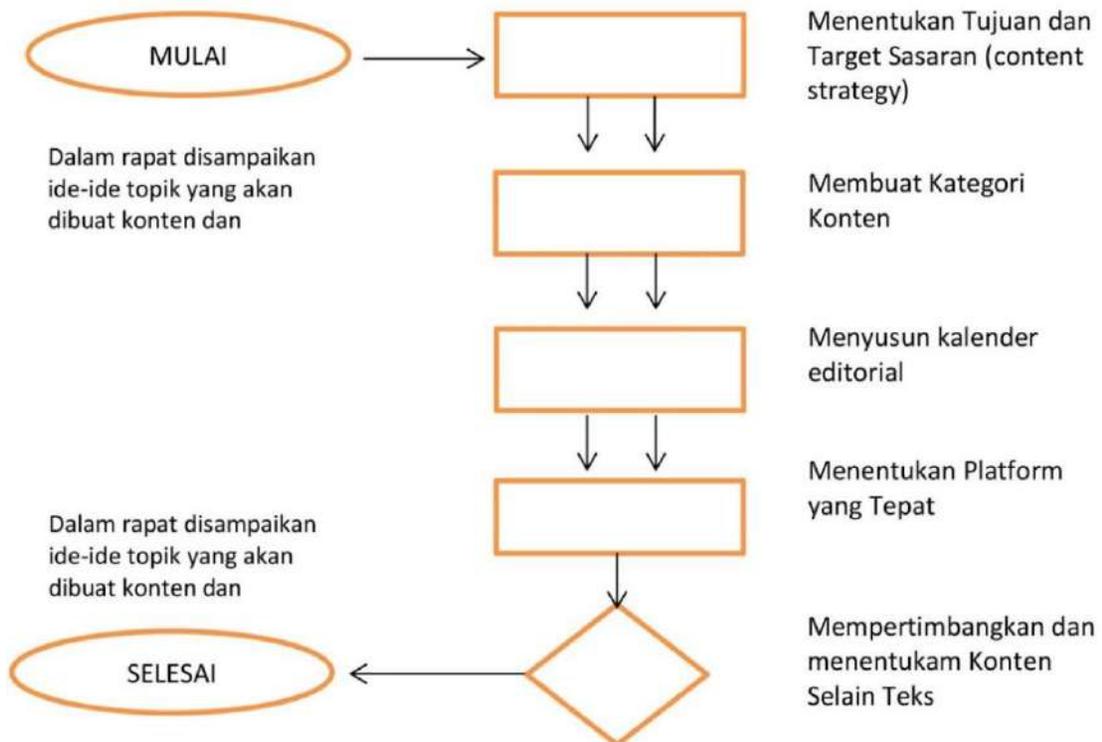
## 2.5. LAYANAN PENYUSUNAN KONTEN

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- a. Kredibilitas narasumber
- b. Data yang akurat dan actual
- c. Alat-alat pendukung kerja yang memadai

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Konten Berita Website	3 (tiga) jam setelah peristiwa/kegiatan
Konten Flyer	3 (tiga) jam setelah kegiatan atau hingga Acc Pimpinan
Konten Short Video	3 (tiga) jam setelah kegiatan atau hingga Acc Pimpinan
Konten ILM	3 (tiga) hari setelah pengambilan objek gambar
Konten Majalah	1 (satu) minggu setelah perencanaan
Podcast	2 (dua) hari setelah live record
Live Streaming	Pada saat pelaksanaan kegiatan
Info Jatim	2 (dua) hari setelah take gambar

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

- a. Meningkatnya pelayanan informasi kepada masyarakat Jatim pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya tentang berbagai hal yang berkaitan dengan Jatim untuk memenuhi kebutuhan dan minat mereka.
- b. Terdiseminasinya informasi kepada jajaran pemerintahan Provinsi Jawa Timur tentang berbagai hal yang berkaitan dengan Jatim sehingga terbentuk kesamaan persepsi.

- c. Meningkatnya pelayanan informasi kepada media–media massa internal tentang berbagai hal yang berkaitan dengan Jatim guna kebutuhan bahan pemberitaan mereka.
- d. Meningkatnya kemampuan masyarakat dalam berliterasi digital karena mampu memeriksa kebenaran informasi sebelum menyebarkannya ke media sosial atau internet.

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. Pemberitaan
  - Melakukan inventarisasi isu
  - Hasil executive summary isu dilaporkan kepada pimpinan, untuk diteruskan kepada masing-masing Perangkat Daerah (PD).
  - Membentuk tindak lanjut dari disposisi yang telah diberikan oleh Pimpinan
  - Realisasi dari strategi kehumasan yang telah disepakati dalam rapat koordinasi dengan batas waktu maksimal dalam satu hari.
- b. Konten Media Sosial (flyer, reels/shortvideo, podcast/infojatim)
  - Selesaikan komplain/keluhan secara tuntas
  - Memberikan kesan baik kepada si pemberi komplain
  - Wajib melakukan perbaikan
  - Mengembalikan Kepercayaan Pelanggan (Segera menemukan komplain-komplain sebelum muncul komplain lainnya, analisis komplain, tanggap komplain dengan baik)

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
- d. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);
- e. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2024;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur No.18 tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Media Sosial;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 101 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2024;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2023.

## **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Alat Tulis Kerja
- b. Jaringan Internet/Paket Internet
- c. Laptop/PC
- d. Kamera Foto dan/atau Video
- e. Lighting
- f. Mixer
- g. Mic
- h. LCD/Smart TV
- i. Ponsel
- j. Voice Recorder
- k. Tripot/Monopot
- l. Meja/Kursi
- m. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Fitur *Text To Speech* pada situs web
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

## **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Pejabat Struktural
- b. Pejabat Fungsional : Pranata Humas
- c. Kompetensi Public Relation Officer
- d. Kompetensi Jurnalistik
- e. Kompetensi Fotografer
- f. Kompetensi Videografer
- g. Kompetensi Video editor
- h. Kompetensi Desain grafis

## **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- b. Wakil Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- c. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur (Pengarah)
- d. Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur
- e. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Prov. Jatim
- f. Ketua Tim Penyusunan Konten Informasi Publik Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Prov. Jatim

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Tertuang dalam Surat Tugas Tim Kerja Dinas Kominfo Prov Jatim
- b. Dibantu oleh pejabat fungsional Pranata Humas

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
- b. Menyediakan akses Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas.

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Pengguna informasi publik dapat mengakses konten informasi dengan dijamin oleh ketentuan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik terutama dalam hal kebenaran dan kebaruan informasi yang diakses.

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 2.6. RELASI MEDIA

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik
- Pengguna layanan mengajukan permintaan *hardcopy* dan/atau *softcopy* publikasi secara langsung/*offline*
- Pengguna layanan menyetujui syarat pembelian *hardcopy* dan/atau *softcopy*
- Publikasi (format, biaya dan media)

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Maksimal 3 (Tiga) Hari Kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Menyesuaikan anggaran yang tersedia dan *pricelist* dari media yang digunakan

#### 5. PRODUK PELAYANAN

- Kerjasama media luar ruang
- Kerjasama media cetak
- Kerjasama media elektronik
- Kerjasama media online

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Surel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000
- Telepon : 031-8294608
- Pengaduan langsung : Kotak Saran dan Pengaduan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
- c. Pemerintahan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- d. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- f. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas. Jenis Peraturan;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 92 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Meja
- c. Kursi
- d. Jaringan Intranet/Internet
- e. Printer
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami peraturan perundang-undangan
- b. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
- c. Menguasai prosedur pelayanan
- d. Memiliki pengetahuan tentang media yang memadai
- e. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi
- f. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan
- g. Memiliki ketrampilan Bahasa
- h. Bersikap ramah dan sopan

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggungjawab Ketua Tim Relasi Media Terpadu beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

Jumlah pelaksanan maksimal 5 (lima) orang

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Pelaksanaan dilaksanakan oleh petugas yang professional sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

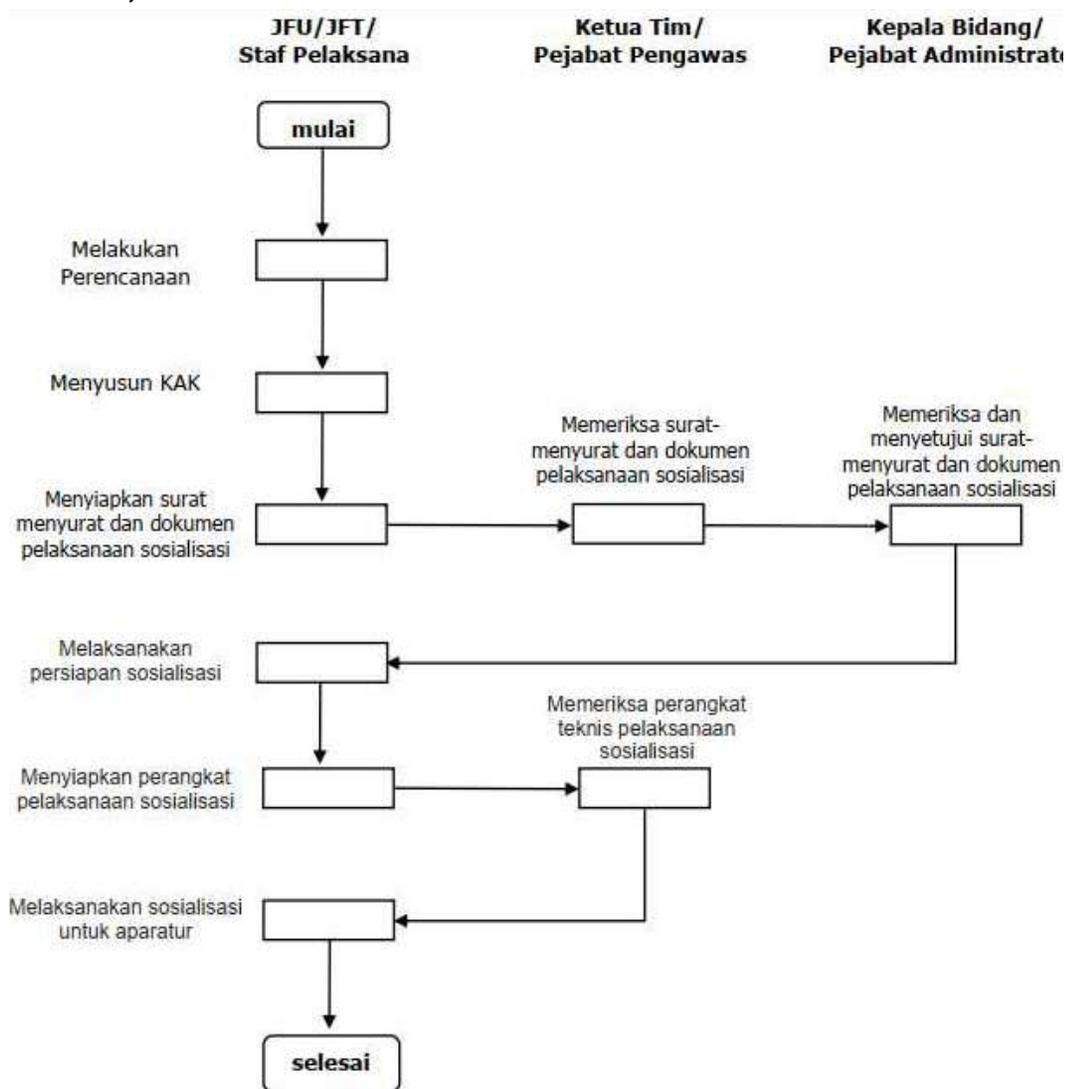
## 2.7. SOSIALISASI PERATURAN BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK (IKP)

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- a. Dokumen Peraturan Bidang IKP
- b. Bahan Evaluasi Peraturan Bidang IKP
- c. Laporan Evaluasi Peraturan Bidang IKP
- d. Draf Peraturan Bidang IKP
- e. Peraturan Bidang IKP yang telah disahkan
- f. Dokumen Perencanaan Sosialisasi Peraturan Bidang IKP
- g. Dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK)
- h. Dokumen Persiapan Pelaksanaan Sosialisasi
- i. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan Bidang IKP

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Perencanaan Sosialisasi Peraturan Bidang IKP	1 Hari Kerja
Membuat Kerangka Acuan Kerja (KAK)	1 Hari Kerja
Menyiapkan Dokumen Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan Bidang IKP	2 Hari Kerja
Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan Bidang IKP	1 Hari Kerja
Menyusun Laporan Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan Bidang IKP	1 Hari Kerja

#### **4. BIAYA/TARIF**

Gratis

#### **5. PRODUK PELAYANAN**

Laporan hasil sosialisasi peraturan bidang informasi dan komunikasi publik

#### **6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Surel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- d. *Call Center* : 1500979
- e. *Whatsapp* : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

### **B. MANUFACTURING**

#### **1. DASAR HUKUM**

- a. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- d. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- e. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- f. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas. Jenis Peraturan;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 92 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja.

#### **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Ruang Pertemuan
- b. Komputer
- c. Akses Internet
- d. Printer
- e. Diska Keras (*Harddisk*)
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Memiliki kemampuan menemukenali (detect and deter) informasi kebijakan
- b. Mampu menganalisa bahan terkait informasi kebijakan
- c. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan mesin peramban (search engine)
- d. Berpengalaman dalam bidang pemerintahan, meliputi :
  - Kepala Bidang/Pejabat Administrator
  - Ketua Tim/Pejabat Pengawas
  - Pranata Humas
  - Staf Pelaksana/Pengolah Data/Pengelola Data

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- b. Wakil Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- c. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur (Pengarah)
- d. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- e. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pejabat Struktural
- b. Ketua Tim Kerja Kemitraan Komunikasi Publik
- c. Staff Pelaksana

### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Menerapkan manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko terkait dengan pelayanan

### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Menerapkan manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko yang terkait dengan pelayanan

### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 2.8. LAYANAN PEMBINAAN KOMUNITAS INFORMASI MASYARAKAT (KIM)

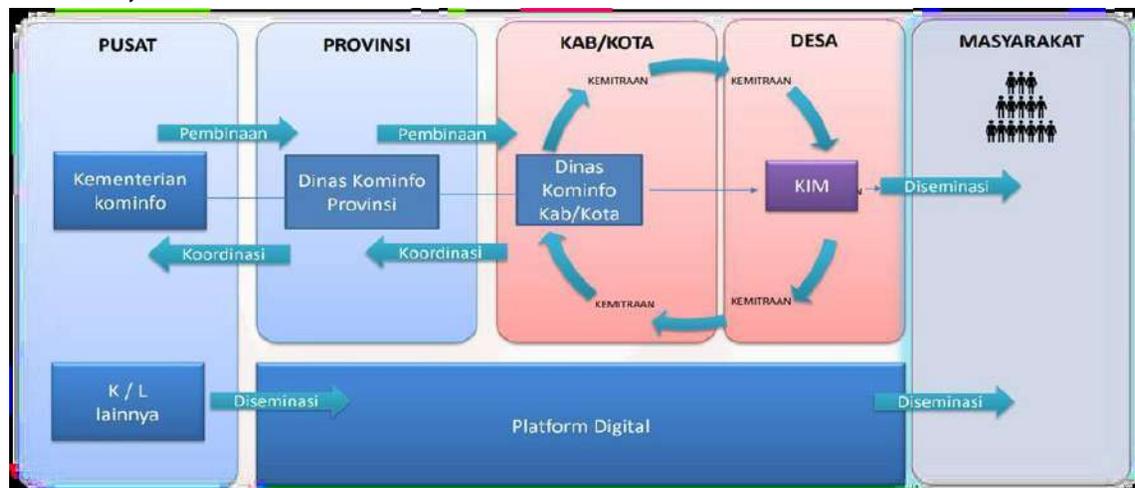
### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

Untuk dapat bermitra dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, maka KIM harus memenuhi beberapa persyaratan sesuai dengan Juknis KIM (<https://s.id/JuknisKIM>) diantaranya :

- Syarat Legalitas
  1. Surat Keputusan dari Kepala Desa / Lurah / atau sebutan lainnya
  2. NIK (Nomor Induk Komunitas) yang dikeluarkan oleh Dinas Kabupaten/Kota
  3. Susunan Pengurus yang diketahui oleh Kepala Desa / Lurah / atau sebutan lainnya
- Syarat Administratif
  1. Pengurus KIM bukan Aparatur Sipil Negara (ASN)
  2. Pengurus KIM tidak terlibat tindakan kriminal / tersangkut kasus pidana
  3. Tidak berafiliasi dengan Partai Politik tertentu
  4. Tidak berafiliasi dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

3 x 24 Jam

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Situs Web : [kim.id](http://kim.id)
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial :
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. Call Center : 1500979
- f. Whatsapp : 081132220000 dan Whatsapp Group KIM
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer/Laptop
- b. Printer 3 in 1
- c. Koneksi Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami prosedur pendaftaran KIM
- b. Mampu menginventarisir Data Anggota KIM
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- b. Wakil Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- c. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur (Pengarah)
- d. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- e. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

### 5. JUMLAH PELAKSANA

9 (sembilan) orang yang terdiri dari Pejabat Struktural, Ketua Tim Sumber Daya Komunikasi Publik dan Staf

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Pelaksanaan pekerjaan memanfaatkan aplikasi standar dan mesin peramban serta dilaksanakan oleh pelaksana yang memiliki kompetensi pada bidang pekerjaannya. Sesuai dengan Juknis KIM (link: <https://s.id/JuknisKIM>)

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Menerapkan manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menilai dan memitigasi risiko yang terkait dengan pelayanan sesuai dengan Juknis KIM yang dapat diakses melalui tautan <https://s.id/JuknisKIM>

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan telah sesuai dengan Permenkominfo Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- c. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 2.9. LAYANAN PENGUATAN KAPASITAS SUMBER DAYA KOMUNIKASI PUBLIK

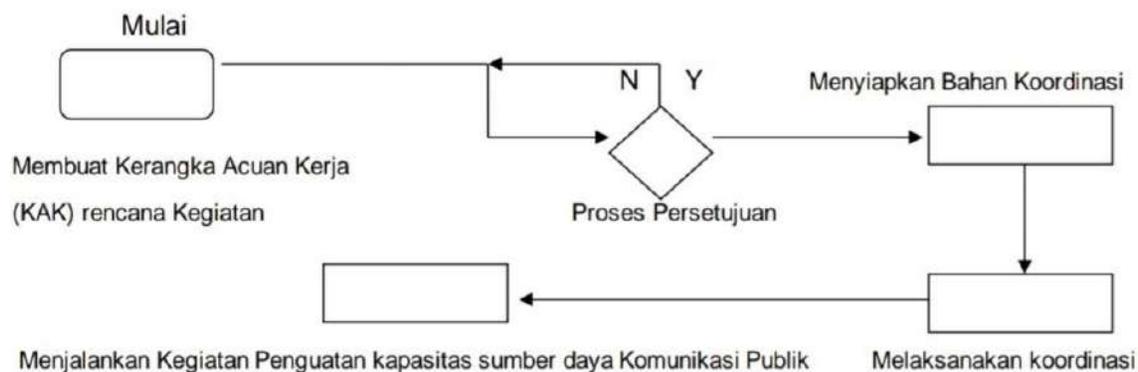
### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Rencana Kegiatan dan Kerangka Acuan Kerja (KAK)
- Bahan Koordinasi (Berkas Kelengkapan Administrasi)
- Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

KAK Rencana Kegiatan    Persetujuan Kepala Dinas Kominfo Jatim    Kegiatan SDK



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Membuat Kerangka Acuan Kerja (KAK) Rencana Kegiatan	Paling Lambat 1 (Satu) Hari Kerja
Menyiapkan Bahan Koordinasi (Berkas Kelengkapan Administrasi)	Paling Lambat 1 (Satu) Hari Kerja
Melaksanakan Koordinasi	Paling Lambat 3 Hari Setelah Berkas Administrasi Lengkap
Pelaksanaan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik	1 (Satu) Hari Kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000
- Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas. Jenis Peraturan;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 92 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Kegiatan
- b. Komputer/Laptop
- c. Printer 3 in 1
- d. Koneksi Internet
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki kemampuan menyiapkan bahan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik
- b. Memiliki kemampuan mendokumentasikan kegiatan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik
- c. Memiliki kemampuan menyusun laporan pelaksanaan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- b. Wakil Gubernur Jawa Timur (Pembina)
- c. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur (Pengarah)
- d. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- e. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

### 5. JUMLAH PELAKSANA

Pejabat Struktural, Ketua Tim Sumber Daya Komunikasi Publik dan Staf yang berjumlah 9 Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Penyediaan dan pemberian konsultasi serta advokasi kepada individu pengelola Informasi dan Komunikasi Publik

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Menerapkan manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menilai dan memitigasi risiko terkait pelayanan

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan telah sesuai dengan Permenkominfo Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- c. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

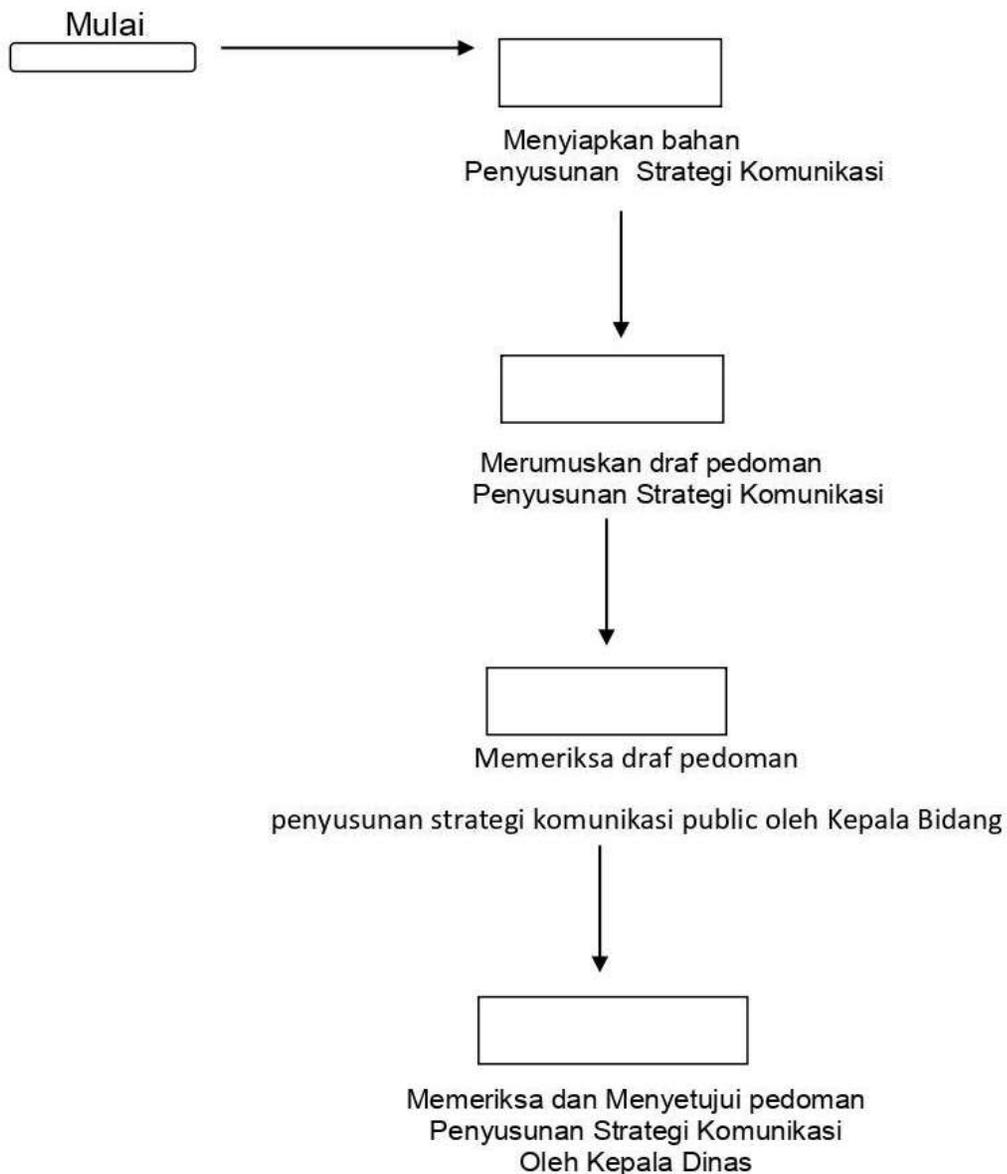
## 2.10. LAYANAN PENYUSUNAN STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- a. Bahan Penyusunan Strategi Komunikasi Publik
- b. Draf Pedoman Penyusunan Strategi Komunikasi Publik
- c. Pedoman Penyusunan Strategi Komunikasi Publik yang disetujui

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pranata Humas Ahli Pertama dan Analis Berita Menyiapkan Bahan Penyusunan Strategi Komunikasi Publik	Paling Lambat 1 Hari Kerja
Pranata Humas Ahli Muda Merumuskan Draf Pedoman Penyusunan Strategi Komunikasi Publik	Paling Lambat 1 Hari Kerja
Kepala Bidang IKP Memeriksa Draf Pedoman Penyusunan Strategi Komunikasi Publik	Paling Lambat 1 Hari Kerja
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur Memeriksa dan Menyetujui Pedoman Penyusunan Strategi Komunikasi Publik	Paling Lambat 1 Hari Kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Penyusunan Pedoman Penyusunan Strategi Komunikasi Publik

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. urel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- d. *Call Center* : 1500979
- e. *Whatsapp* : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 92 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Kegiatan
- b. Laptop
- c. Printer All in One
- d. Saluran Internet
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Fitur *Text To Speech* pada situs web
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki keterampilan Komunikasi Lisan (*Oral Communication*), Komunikasi Tulisan (*Written Communication*) dan Komunikasi Non-Verbal (*Non-Verbal Communication*)
- b. Memiliki kemampuan dalam menyusun, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi komunikasi
- c. Memiliki kemampuan dalam menganalisa situasi dan mengevaluasi hasil strategi yang telah dilakukan

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur (Pembina)
- b. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (Pengarah)

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Bidang IKP
- b. Ketua Tim
- c. Fungsional Pranata Humas Ahli Pertama
- d. Pranata Humas Ahli Muda
- e. Analis Berita
- f. Pengelola data

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya sampai kepada target audiens, tetapi juga dipahami dan diapresiasi dengan baik. Beberapa jaminan pelayanan seperti adanya keterbukaan dan transparansi, keakuratan informasi, responsivitas, aksesibilitas, relevansi, koherensi (Pesan yang disampaikan harus konsisten dan selaras dengan nilai dan tujuan organisasi atau pemerintah), Partisipasi publik dan kredibilitas sumber.

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Memastikan bahwa semua informasi yang digunakan dalam strategi komunikasi terlindungi dengan baik
- b. Menyiapkan rencana komunikasi krisis yang mencakup protokol keamanan dan keselamatan
- c. Mendorong keterlibatan publik secara aman dengan menyediakan platform yang aman untuk interaksi dan *feedback*

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

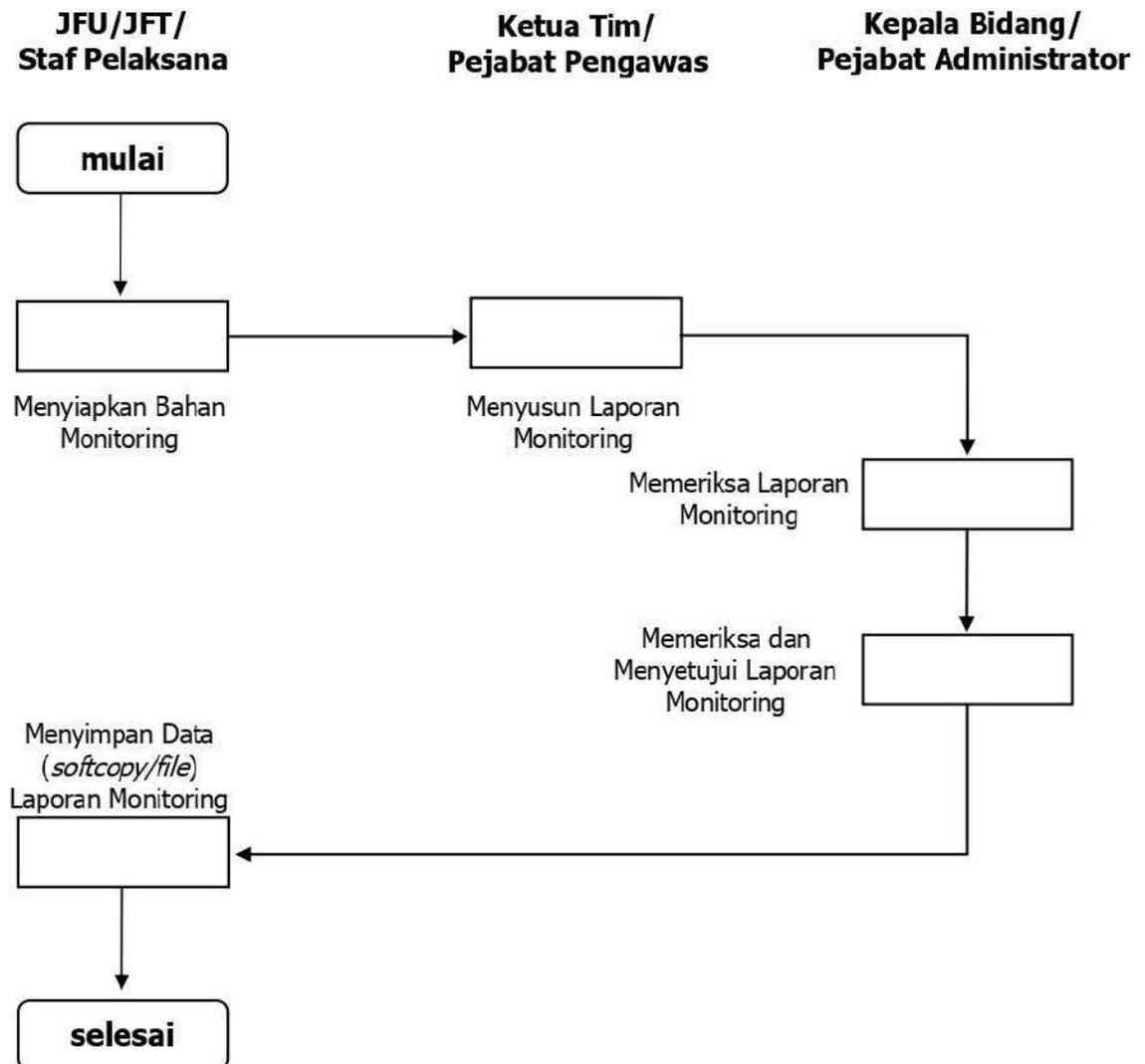
## 2.11. LAYANAN MONITORING INFORMASI KEBIJAKAN, OPINI PUBLIK DAN ASPIRASI PUBLIK

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Persyaratan Teknis : Akses Login
- Persyaratan Admiistratif : -

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Periodik dengan jangka waktu :

- Harian
- Mingguan
- Dwi Mingguan
- Bulanan
- Tahunan

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Dokumen Monitoring Informasi Kebijakan, Opini Publik dan Aspirasi Publik bisa dimanfaatkan untuk mengkaji kebijakan dan program pembangunan yang dibuat pemerintah dan pelaksanaan dari kebijakan tersebut.

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Surel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- d. *Call Center* : 1500979
- e. *Whatsapp* : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas. Jenis Peraturan;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 92 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer/Laptop
- c. Akses Internet
- d. Printer
- e. Diska Keras (Harddisk)
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki kemampuan menemukan (*detect* and *detter*) informasi kebijakan, opini publik dan aspirasi publik;
- b. Mampu menganalisa bahan terkait informasi kebijakan, opini publik dan aspirasi publik;
- c. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan mesin peramban (*search engine*);
- d. Berpengalaman dalam bidang pemerintahan, pengelolaan informasi dan opini publik.

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Pemeriksaan dokumen laporan monitoring informasi kebijakan, opini publik dan aspirasi publik.

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Bidang/Pejabat Administrator
- b. Ketua Tim/Pejabat Pengawas
- c. Pranata Humas, sebanyak 4 (empat) orang
- d. Pejabat Pelaksana/Pengolah Data/Pengelola Data, sebanyak 2 (dua) orang

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Pelaksanaan pekerjaan memanfaatkan aplikasi standar dan mesin peramban serta dilaksanakan oleh pelaksana yang memiliki kompetensi pada bidang pekerjaannya

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Menerapkan manajemen risiko untuk mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko yang terkait dengan pelayanan

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan Layanan telah sesuai dengan Permenkominfo Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- c. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

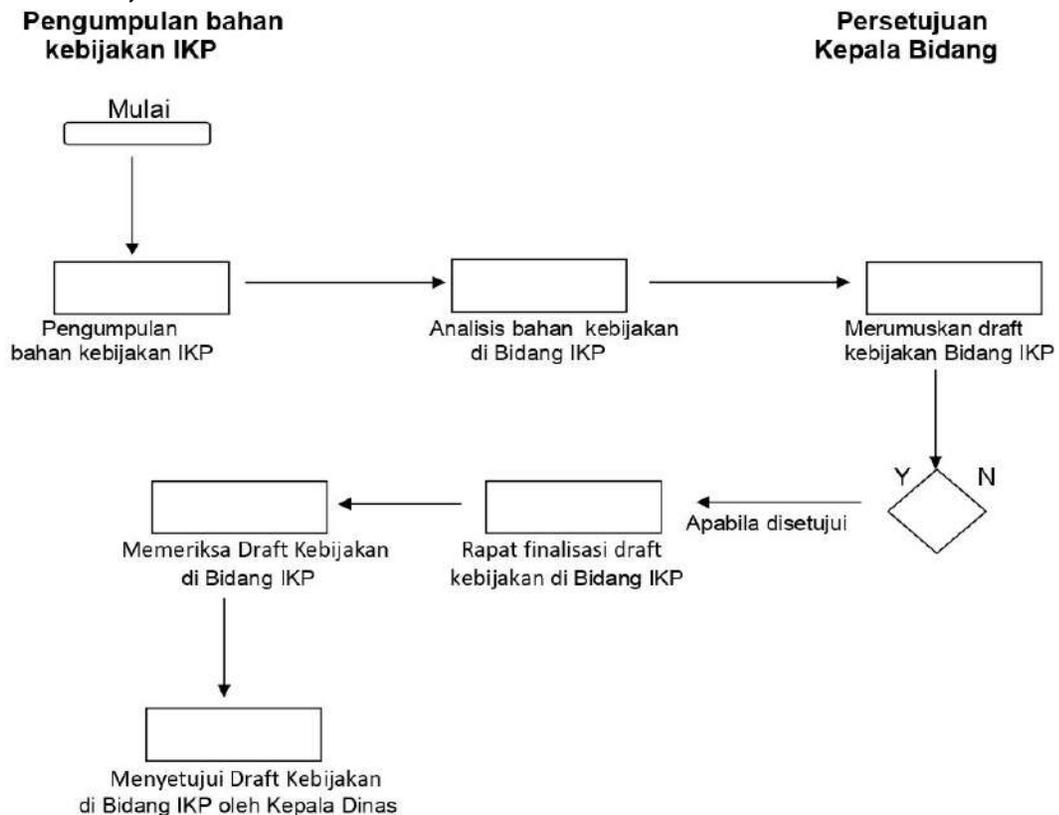
## 2.12. LAYANAN PERUMUSAN KEBIJAKAN BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Melaksanakan Pengumpulan Bahan Kebijakan IKP
- Melaksanakan Analisis Bahan Kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- Merumuskan draft kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- Melaksanakan Rapat Finalisasi Draft Kebijakan di Bidang informasi dan Komunikasi Publik
- Memeriksa Draft Kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- Memeriksa dan Menyetujui Draft Kebijakan dibidang informasi dan Komunikasi Publik

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pranata Humas Ahli Pertama dan Pengelola Data Mengumpulkan Bahan Kebijakan IKP	Paling Lambat 1 Hari Kerja
Pranata Humas Ahli Muda Melakukan Analisis Bahan Kebijakan dan Merumuskan Draft Kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Paling Lambat 1 Hari Kerja
Pranata Humas Ahli Muda Melaksanakan Rapat Finalisasi Draft Kebijakan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Paling Lambat 1 Hari Kerja
Kepala Bidang Memeriksa Draft Kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Paling Lambat 1 Hari Kerja
Kepala Dinas Memeriksa dan Menyetujui Draft Kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	-

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

## 5. PRODUK PELAYANAN

- a. Kebijakan Kemitraan Komunikasi dengan Komunitas Informasi Masyarakat
- b. Kebijakan Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Komunikasi Publik
- c. Kebijakan Sosialisasi Peraturan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- d. Kebijakan Informasi Publik (PPID)
- e. Kebijakan Fasilitasi Komisi Informasi
- f. Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
- g. Kebijakan Penyusunan Strategi Komunikasi Publik
- h. Kebijakan Monitoring Informasi Kebijakan, Opini Publik dan Aspirasi Publik
- i. Kebijakan Perumusan Kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- j. Kebijakan Diseminasi Informasi Publik dan Pengelolaan Media Komunikasi Publik
- k. Kebijakan Penyusunan Konten
- l. Kebijakan Relasi Media

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Surel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- d. *Call Center* : 1500979
- e. *Whatsapp* : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik;
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 92 Tahun 2023 tentang Sistem Kerja.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Kegiatan
- b. Laptop
- c. Printer *All in One*
- d. Saluran Internet
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Fitur *Text To Speech* pada situs web
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Mengetahui terkait peraturan perundang-undangan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- b. Mampu menyiapkan bahan perumusan kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
- c. Mampu menyusun draft kebijakan di Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Bidang IKP
- b. Ketua Tim
- c. Fungsional Pranata Humas
- d. Pengelola Data
- e. Staf IKP

### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Adanya mekanisme dan prosedur yang memastikan kebijakan yang dilaksanakan secara efektif sesuai dengan tujuan yang ditetapkan

### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Adanya langkah-langkah dan prosedur yang memastikan bahwa proses perumusan kebijakan dilakukan secara aman dan tidak membahayakan para pemangku kepentingan dengan Transparansi dan Akuntabilitas

### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

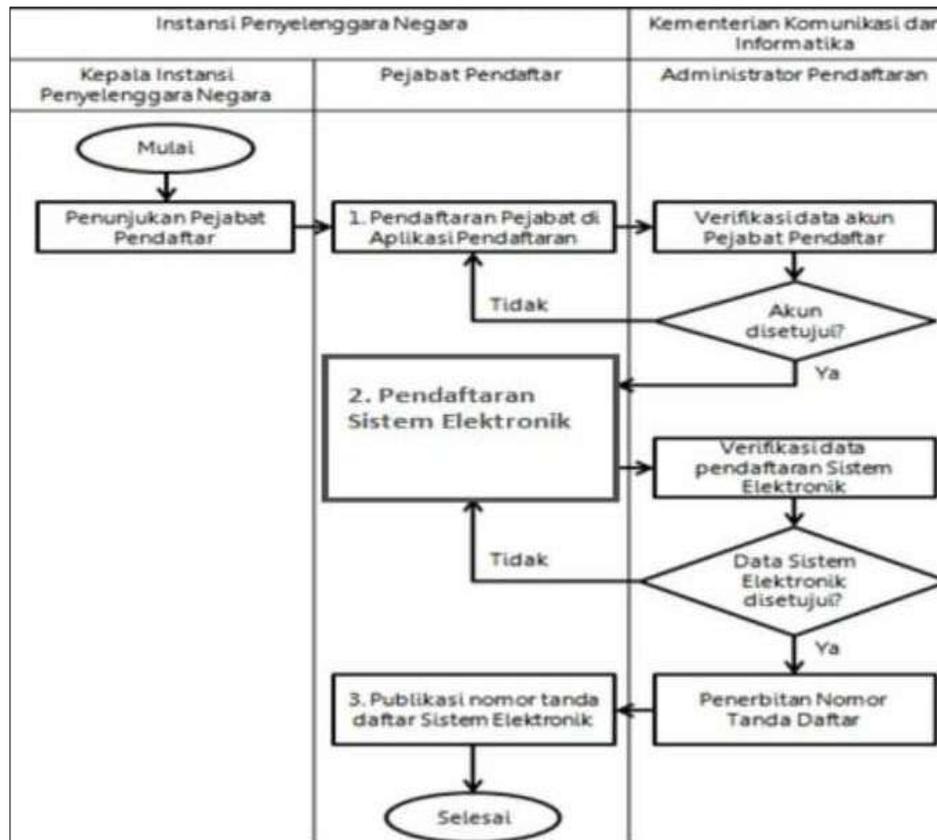
### 3.1. LAYANAN PENDAFTARAN PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK (PSE)

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- Penunjukan dan Pendaftaran Pejabat Pendaftar Sistem Elektronik yang Pertama/Pengganti
- Mengisi formulir pendaftaran yang terdapat pada laman pendaftaran Sistem Elektronik Instansi Penyelenggara Negara.

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

3 (Tiga) Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Produk Layanan berwujud Penerbitan Nomor Tanda Terdaftar, yang membuktikan bahwa Sistem Elektronik sudah terdaftar dalam PSE.

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000
- Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran Sistem Elektronik Instansi Penyelenggara Negara.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Koneksi Internet
- c. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Bisa mengoperasikan komputer
- b. Bertanggung jawab terhadap apa yang dientrikan

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan
- d. Laporan terhadap PSE yang sudah didaftarkan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

1 (Satu) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Selama dokumentasi sesuai dengan isian yang kemudian lolos verifikasi Kementerian Kominfo, maka Sistem Elektronik akan mendapat Nomor Tanda Daftar Sistem Elektronik

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Data yang dientrikan dijamin keamanannya oleh Kementerian Kominfo

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 (empat belas) Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.2. LAYANAN PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Pembuatan dokumentasi aplikasi sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		
		Kepala Bidang	Pranata Komputer Ahli Muda Pranata Humas Ahli Muda	Pranata Komputer Ahli Pertama / Analis Sistem Informasi
1	Memeriksa kelengkapan dokumentasi aplikasi Perangkat Daerah			mulai
2	Memberikan konsultasi penyusunan dokumentasi aplikasi Perangkat Daerah			
3	Menyusun Laporan dokumentasi aplikasi Perangkat Daerah			
4	Memeriksa Laporan dokumentasi aplikasi Perangkat Daerah			
5	Memeriksa dan Menyetujui Laporan dokumentasi aplikasi Perangkat Daerah			selesai

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5 (Lima) Hari kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Dokumentasi tentang aplikasi yang bisa digunakan untuk :

- Keberlanjutan Sistem Aplikasi
- Penghapusan ATB

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Pendidikan Minimal S1
- b. Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan
- d. Laporan dokumentasi aplikasi Perangkat Daerah

### 5. JUMLAH PELAKSANA

2 (Dua) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan dengan waktu yang efisien selama PD dapat menyediakan dokumen yang diminta dalam *apps.jatimprov.go.id*

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Data yang diisikan dijamin keamanannya oleh Dinas Kominfo

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 (empat belas) Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

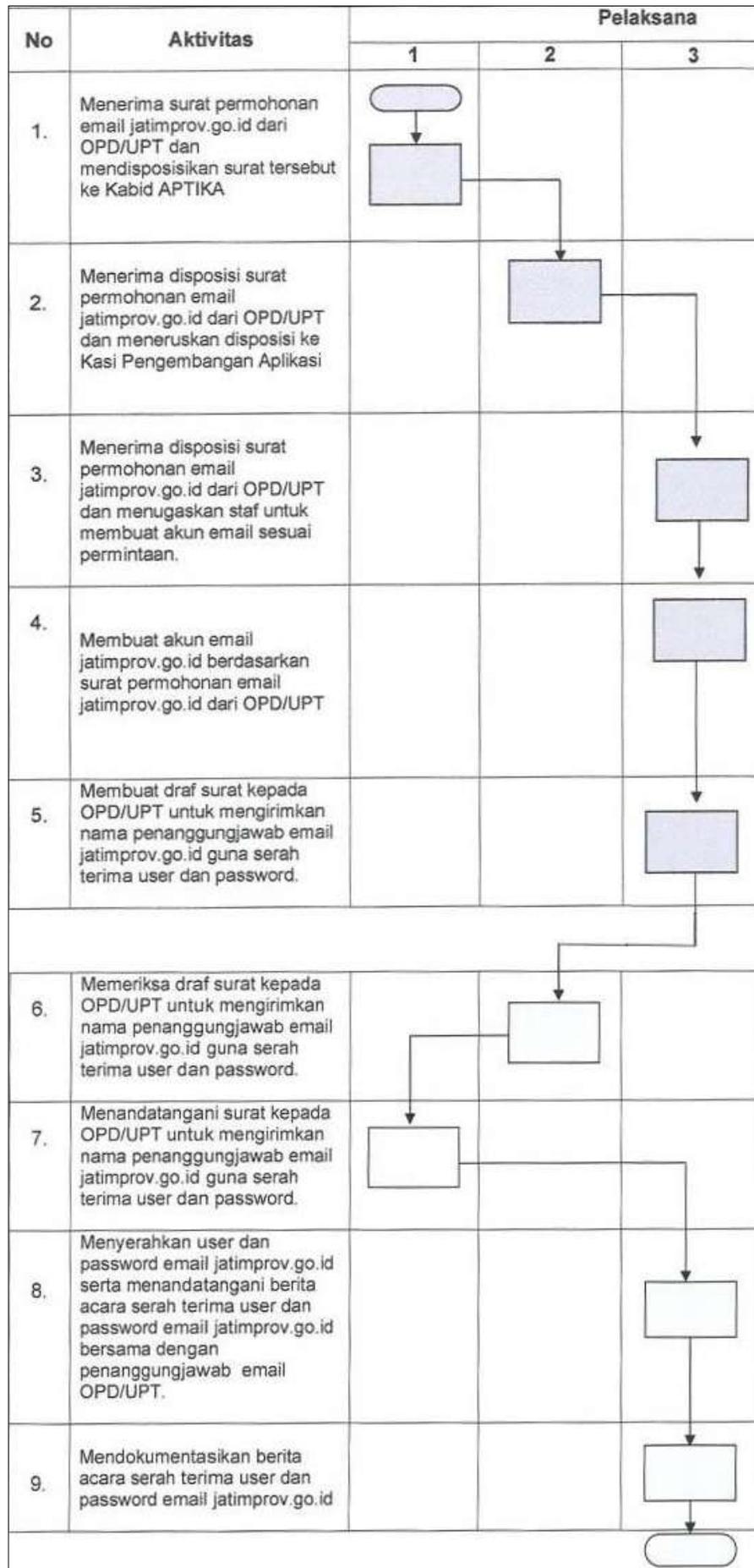
### 3.3. LAYANAN EMAIL @JATIMPROV.GO.ID

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Surat permohonan dengan Tanda Tangan Elektronik Pejabat Eselon II

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

270 Menit atau 4,5 Jam

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Penerima layanan akan menerima email yang bisa digunakan untuk keperluan tanda tangan elektronik (TTE), autentikasi yang syah untuk produk layanan pemerintahan lain

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : [https:// alay.kominfo.jatimprov.go.id/](https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/)
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Server dengan aplikasi *mail server* dan sistem keamanan yang handal
- b. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Kemampuan dasar TIK
- b. Operasional Mail Server dan Keamanan TIK

**4. PENGAWASAN INTERNAL**

Memberikan laporan dan evaluasi tiap bulan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

2 (Dua) Orang

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Layanan akan diberikan sesuai dengan SOP dan bila terjadi keterlambatan, Penerima Layanan boleh memberikan keberatan pada aplikasi *helpdesk*

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Memberikan BAP sebagai hak dan tanggungjawab bagi pemberi dan pemohon, diharapkan pada masing-masing pihak memahami posisi tersebut untuk menjaga keamanan bersama

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

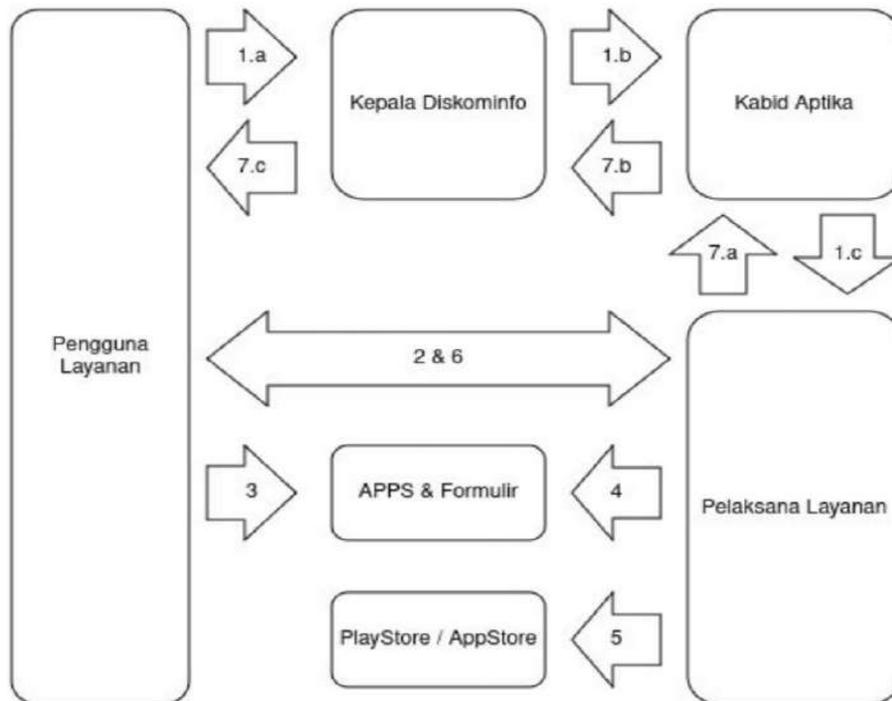
### 3.4. LAYANAN AKUN MOBILE PLAYSTORE (ANDROID) DAN APP STORE (IOS)

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna layanan melakukan permohonan publikasi aplikasi mobile melalui surat resmi ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- b. Pengguna layanan melengkapi berkas aplikasi pada APPS ([apps.jatimprov.go.id](https://apps.jatimprov.go.id))
- c. Pengguna layanan mengisi formulir publikasi aplikasi mobile melalui <https://s.id/FormPublishPlayStore> untuk *PlayStore Android* atau <https://s.id/FormPublishAppStore> untuk *AppStore Apple*

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



1. Permohonan
  - a. Pengguna layanan melakukan permohonan melalui surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur;
  - b. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mendisposisikan ke Kepala Bidang Aplikasi Informatika;
  - c. Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima disposisi dan menugaskan pelaksana pelayanan;
2. Pelaksana pelayanan berkoordinasi dengan pengguna layanan terkait syarat dan kelengkapan yang perlu dipenuhi;
3. Pengguna layanan memenuhi persyaratan yaitu pemenuhan berkas di APPS ([apps.jatimprov.go.id](https://apps.jatimprov.go.id)) dan mengisi formulir publikasi aplikasi mobile (<https://s.id/FormPublishPlayStore> untuk PlayStore Android atau <https://s.id/FormPublishAppStore> untuk AppStore Apple);
4. Pelaksana layanan melakukan pengecekan pemenuhan berkas pada APPS ([apps.jatimprov.go.id](https://apps.jatimprov.go.id)) dan formulir publikasi aplikasi mobile;
5. Pelaksana layanan melakukan publikasi aplikasi mobile sesuai dengan formulir yang telah diisi;
6. Pelaksana layanan berkoordinasi dengan pengguna layanan terkait hasil review aplikasi dari PlayStore atau AppStore;
7. Penyelesaian
  - a. Pelaksana layanan melaporkan kepada Kepala Bidang Aplikasi Informatika disertai konsep surat balasan;
  - b. Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima laporan dan meneruskan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika;
  - c. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika membalas surat permohonan."

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Setelah persyaratan dipenuhi : 3-5 Hari kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

## 5. PRODUK PELAYANAN

Aplikasi mobile yang terpublikasi pada PlayStore atau AppStore

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : [https:// alay.kominfo.jatimprov.go.id/](https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/)
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer atau Mac (untuk publikasi di AppStore)
- c. Koneksi Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan aplikasi
- b. Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi
- c. Memiliki kemampuan teknis pengembangan aplikasi *mobile*

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan
- d. Monitoring Jaringan Intra Pemerintah Provinsi Jawa Timur

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Komputer Ahli Pertama : 1 (Satu) Orang
- b. Tenaga Administrasi : 1 (Satu) Orang

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Aplikasi terpublikasi pada *PlayStore* atau *AppStore*

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Aplikasi terpublikasi pada akun *PlayStore* atau *AppStore* milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

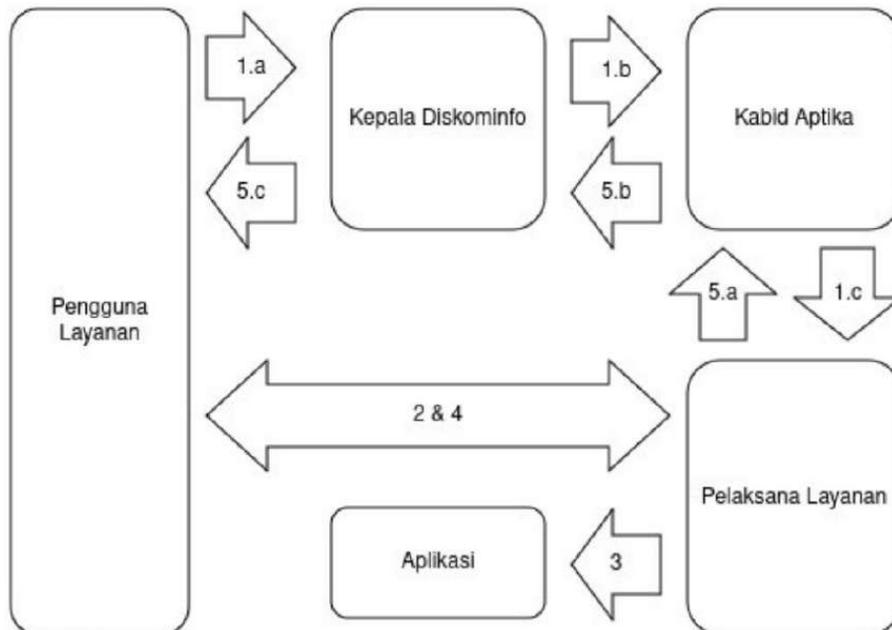
### 3.5. LAYANAN PENGELOLAAN APLIKASI

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Pengguna layanan melakukan permohonan pengelolaan aplikasi (pemeliharaan, pencadangan, intalasi atau deploy) melalui surat resmi ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 1. Permohonan

- Pengguna layanan melakukan permohonan melalui surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur;
- Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mendisposisi ke Kepala Bidang Aplikasi Informatika;
- Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima disposisi dan menugaskan pelaksana pelayanan;

##### 2. Pelaksana pelayanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;

##### 3. Pelaksana layanan melakukan pengelolaan aplikasi yang dimohonkan;

##### 4. Pelaksana layanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;

##### 5. Penyelesaian

- Pelaksana layanan melaporkan kepada Kepala Bidang Aplikasi Informatika disertai konsep surat balasan;
- Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima laporan dan meneruskan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika;
- Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika membalas surat permohonan.

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1-3 Hari kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Jaringan Perangkat Daerah terhubung dengan aman

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : [https:// alay.kominfo.jatimprov.go.id/](https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/)
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)

- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan aplikasi
- b. Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi
- c. Memiliki kemampuan teknis pengembangan aplikasi *mobile*

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. Pranata Komputer Ahli Pertama : 4 (Empat) Orang
- b. Tenaga Administrasi : 1 (Satu) Orang

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

Pengelolaan aplikasi dilakukan sesuai dengan permohonan

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Pengelolaan aplikasi dilakukan sesuai dengan permohonan dan dilakukan dengan mengacu pada praktik terbaik (best practice)

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

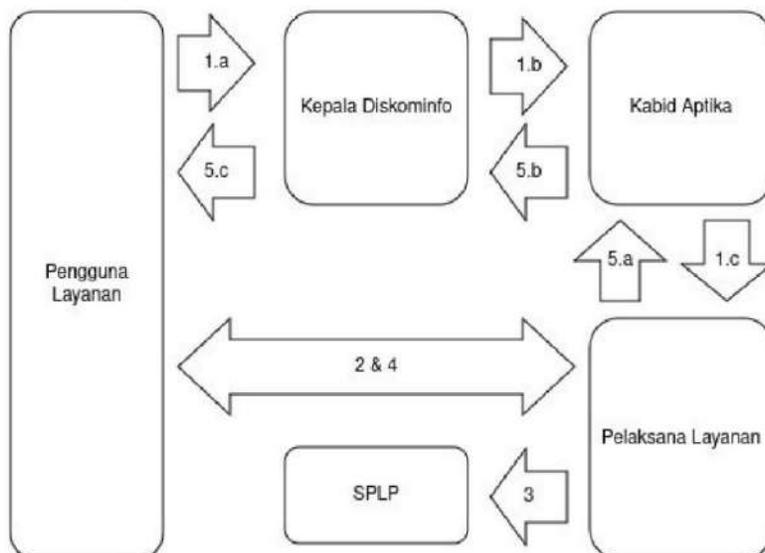
### 3.6. LAYANAN PENGELOLAAN AKUN SPLP

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Pengguna layanan melakukan permohonan akun SPLP

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 1. Permohonan

- Pengguna layanan melakukan permohonan melalui surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur;
- Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mendisposisi ke Kepala Bidang Aplikasi Informatika;
- Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima disposisi dan menugaskan pelaksana pelayanan;

##### 2. Pelaksana pelayanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;

##### 3. Pelaksana layanan melakukan pembuatan akun SPLP;

##### 4. Pelaksana layanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;

##### 5. Penyelesaian

- Pelaksana layanan melaporkan kepada Kepala Bidang Aplikasi Informatika disertai konsep surat balasan;
- Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima laporan dan meneruskan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika;
- Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika membalas surat permohonan."

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Akun SPLP

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000
- Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi internet
- d. Akun Admin SPLP
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan aplikasi
- b. Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. Pranata Komputer Ahli Pertama : 2 (Dua) Orang
- b. Tenaga Administrasi : 1 (Satu) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Akun SPLP Jatim terbuat

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Akun SPLP terbuat dan disampaikan hanya kepada yang berwenang

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

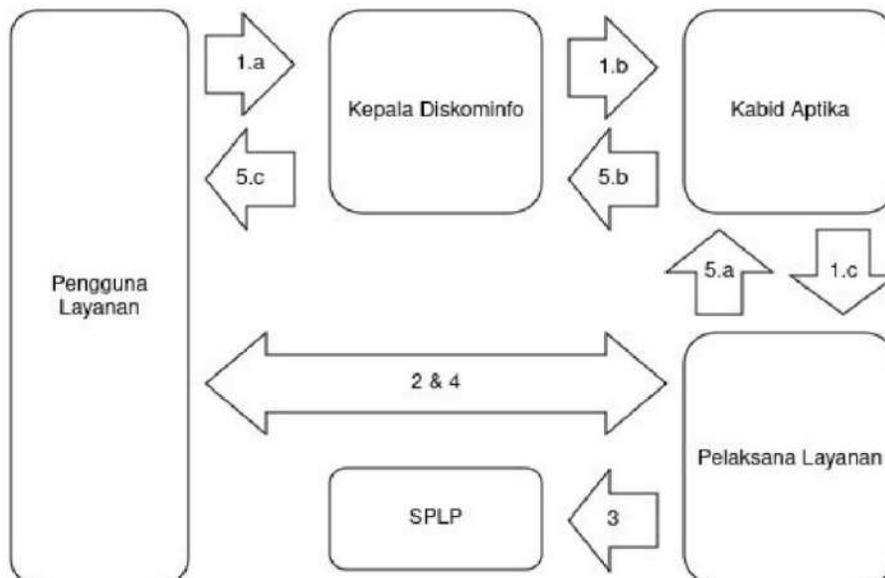
### 3.7. LAYANAN PENGELOLAAN API SPLP

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Pengguna layanan melakukan permohonan API SPLP

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 1. Permohonan

- a. Pengguna layanan melakukan permohonan melalui surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur;
- b. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mendisposisi ke Kepala Bidang Aplikasi Informatika;
- c. Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima disposisi dan menugaskan pelaksana pelayanan;

##### 2. Pelaksana pelayanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;

##### 3. Pelaksana layanan melakukan pembuatan atau pemberian API SPLP;

##### 4. Pelaksana layanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;

##### 5. Penyelesaian

- a. Pelaksana layanan melaporkan kepada Kepala Bidang Aplikasi Informatika disertai konsep surat balasan;
- b. Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima laporan dan meneruskan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika;
- c. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika membalas surat permohonan."

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

*Application Programming Interface (API)*

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Suren : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi internet
- d. Akun SPLP
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan aplikasi
- b. Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. Pranata Komputer Ahli Pertama : 2 (Dua) Orang
- b. Tenaga Administrasi : 1 (Satu) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

API terpublikasi pada SPLP

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

API terpubikasi dan dapat digunakan

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

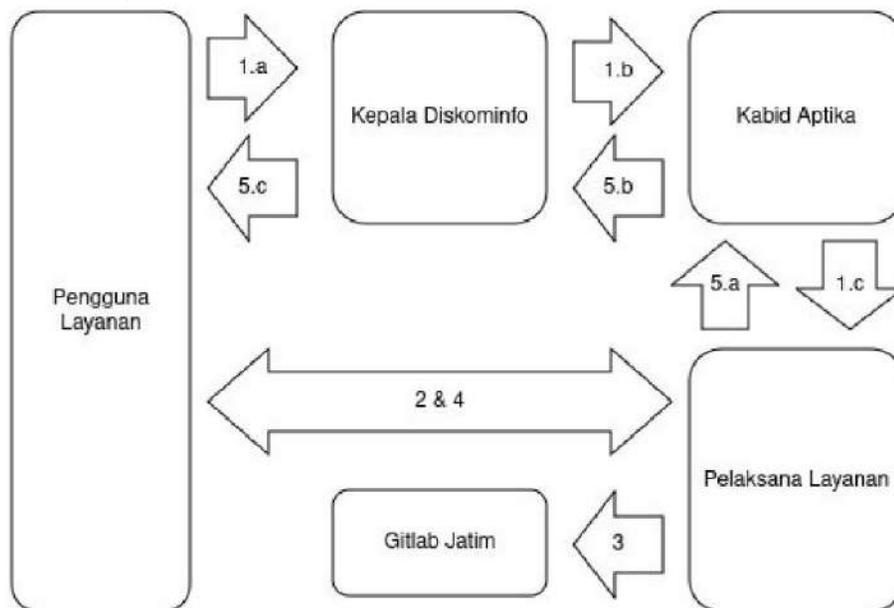
### 3.8. LAYANAN PENGELOLAAN REPOSITORI KODE SUMBER

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Pengguna layanan melakukan permohonan akun Gitlab Jatim

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 1. Permohonan

- Pengguna layanan melakukan permohonan melalui surat ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur;
  - Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mendisposisikan ke Kepala Bidang Aplikasi Informatika;
  - Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima disposisi dan menugaskan pelaksana pelayanan;
- ##### 2. Pelaksana pelayanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;
- ##### 3. Pelaksana layanan melakukan pembuatan akun Gitlab Jatim;
- ##### 4. Pelaksana layanan berkoordinasi dengan pengguna layanan;
- ##### 5. Penyelesaian
- Pelaksana layanan melaporkan kepada Kepala Bidang Aplikasi Informatika disertai konsep surat balasan;
  - Kepala Bidang Aplikasi Informatika menerima laporan dan meneruskan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika;
  - Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika membalas surat permohonan."

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Akun Gitlab Jatim

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000
- Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi Internet
- d. Akun Gitlab Jatim
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan aplikasi;
- b. Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi.

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. Pranata Komputer Ahli Pertama: 1 Orang
- b. Tenaga Administrasi: 1 Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Akun Gitlab Jatim terbuat

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Akun Gitlab Jatm terbuat dan disampaikan hanya kepada yang berwenang

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

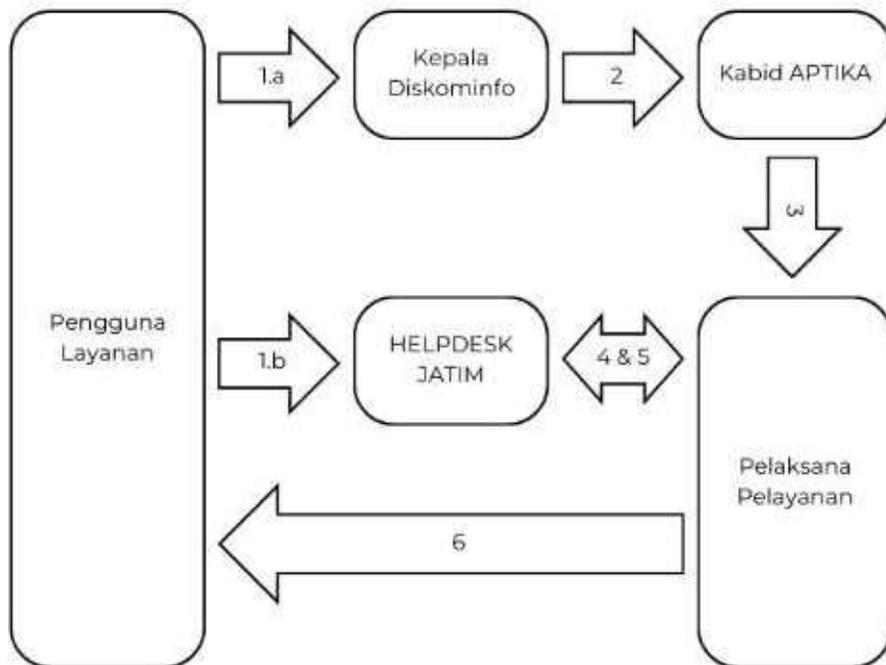
### 3.9. LAYANAN PENYELESAIAN KENDALA OPERASIONAL APLIKASI

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- b. Pengguna layanan melaporkan kendala melalui situs <https://helpdesk.kominfo.jatimprov.go.id/>

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



1a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur

1b. Pengguna layanan melengkapi isian pada Aplikasi Helpdesk di alamat : [helpdesk.kominfo.jatimprov.go.id](https://helpdesk.kominfo.jatimprov.go.id)

2. Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur memberikan disposisi surat kepada Kepala Bidang APTIKA

3. Kepala Bidang APTIKA memberikan disposisi / menugaskan Pegawai yang berkompeten

4. Pegawai melakukan identifikasi dan analisa masalah

5. Pegawai melakukan implementasi solusi dan verifikasi hasil penyelesaian

6. Pegawai memberikan umpan balik kepada Pengguna layanan

7. Pengguna layanan mengisi formulir survey kepuasan

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 (satu) sampai 5 (lima) hari kerja. Tergantung tingkat kesulitan dan eskalasi dengan pihak eksternal.

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Dapat Memberikan solusi atas kendala operasional aplikasi

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : [https:// alay.kominfo.jatimprov.go.id/](https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/)
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer/Laptop
- c. Koneksi Internet
- d. Dokumen dalam bentuk *softcopy*
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

4 (Empat) Orang

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Adanya solusi terhadap kendala operasional aplikasi

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Solusi dijamin aman, valid dan tepat sasaran

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

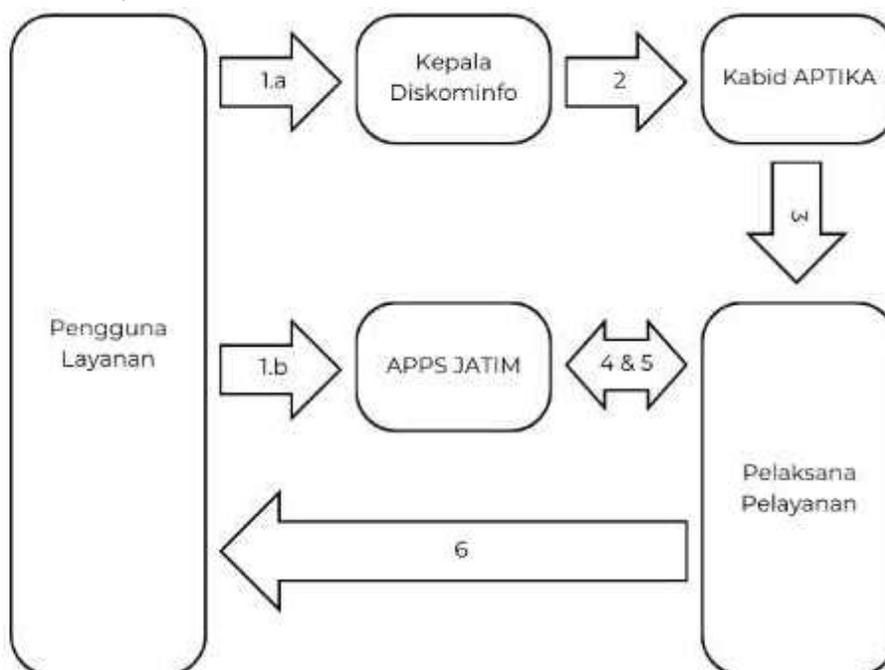
### 3.10. LAYANAN SUB DOMAIN .JATIMPROV.GO.ID

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna layanan adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- b. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permohonan fasilitasi sub domain ditunjukkan kepada Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur;
- c. Pengguna layanan melengkapi berkas terkait aplikasi yang didaftarkan pada APPS JATIM di alamat <https://apps.jatimprov.go.id/>;
- d. Aplikasi yang didaftarkan wajib lolos *security test* melalui *Vulnerability Assessment (VA)* atau *Information Technology Security Assessment (ITSA)* oleh Bidang Persandian dan Keamanan Informasi melalui Layanan Layanan Penilaian Tingkat Kematangan Keamanan Sistem Elektronik / *Information Technology Security Assessment (ITSA)*.

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



1a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur.

1b. Pengguna layanan melengkapi berkas pada pendaftaran aplikasi di alamat : [apps.jatimprov.go.id](https://apps.jatimprov.go.id).

2. Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur memberikan disposisi surat kepada Kepala Bidang APTIKA.

3. Kepala Bidang APTIKA memberikan disposisi / menugaskan Pegawai yang berkompeten.

4. Pegawai validasi kelengkapan berkas dan deployment aplikasi untuk persiapan dilakukan proses ITSA.

5. Jika sudah melewati proses ITSA, Pegawai akan membuat sub domain dan menyiapkan Berita Acara.

6. Pegawai memberikan Berita Acara kepada Pengguna layanan.

7. Pengguna layanan mengisi formulir survey kepuasan.

### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 (satu) hari setelah semua persyaratan terpenuhi, baik secara administrasi dan teknis

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Dapat memberikan Sub Domain [jatimprov.go.id](http://jatimprov.go.id)

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : [https:// alay.kominfo.jatimprov.go.id/](https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/)
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi Internet
- d. Dokumen dalam bentuk *softcopy*
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

**3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan domain pemerintah go.id
- b. Memiliki kemampuan teknis teknologi informasi

**4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

4 (Empat) Orang

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Sub Domain Diberikan Sesuai Permohonan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Sub Domain Tervalidasi Milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

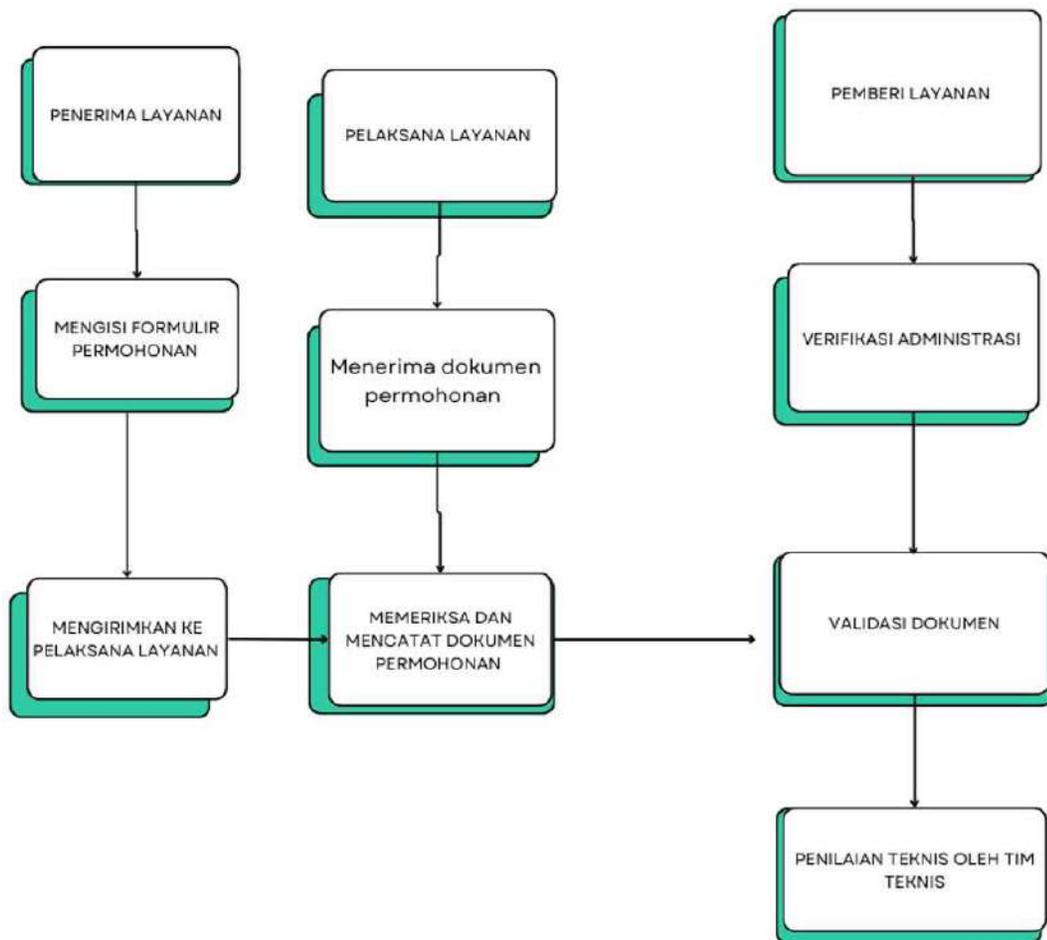
### 3.11. LAYANAN PENDAFTARAN APPS (<https://apps.jatimprov.go.id/>)

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- Memiliki Perangkat Yang Terhubung Internet
- Memiliki Akun Email Yang Aktif
- Memiliki Nomor Telepon Yang Aktif
- Mengakses Aplikasi apps.jatimprov.go.id Yang Terinstal di Perangkat

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pendaftaran Awal	Maksimal 1 Hari Kerja
Verifikasi Data	Maksimal 3 Hari Kerja
Pertimbangan dan Persetujuan	Maksimal 5 Hari Kerja
Penerbitan Surat Keputusan	Maksimal 1 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

- Dokumentasi yang lengkap tentang aplikasi yang ada di Pemerintah Provinsi Jawa Timur
- Daftar aplikasi yang sesuai standar aplikasi

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi Internet
- d. Aplikasi Pendaftaran Apps
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Dapat mengoperasikan Komputer
- b. Dapat berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulis

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Melakukan pertimbangan dan persetujuan terhadap pemohon
- b. Memastikan kelancaran proses yang berjalan
- c. Memastikan keamanan dan kerahasiaan data pendaftaran
- d. Memantau semua proses agar sesuai target yang diharapkan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

5 - 7 Orang

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Sistem Pengawasan dan Evaluasi untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan secara berkala guna memastikan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Kebijakan keamanan dan keselamatan yang mencakup prosedur untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan mengelola resiko
- b. Mekanisme pengawasan dan evaluasi berkala untuk memastikan standar keamanan dipatuhi yang mencakup audit internal dan eksternal
- c. Meningkatkan teknologi keamanan supaya data pengguna terlindungi
- d. Memiliki prosedur tanggap darurat yang jelas
- e. Penilaian resiko berkala untuk mengidentifikasi potensi bahaya
- f. Tranparansi prosedur
- g. Respon cepat terhadap insiden
- h. Perbaikan yang berkelanjutan

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

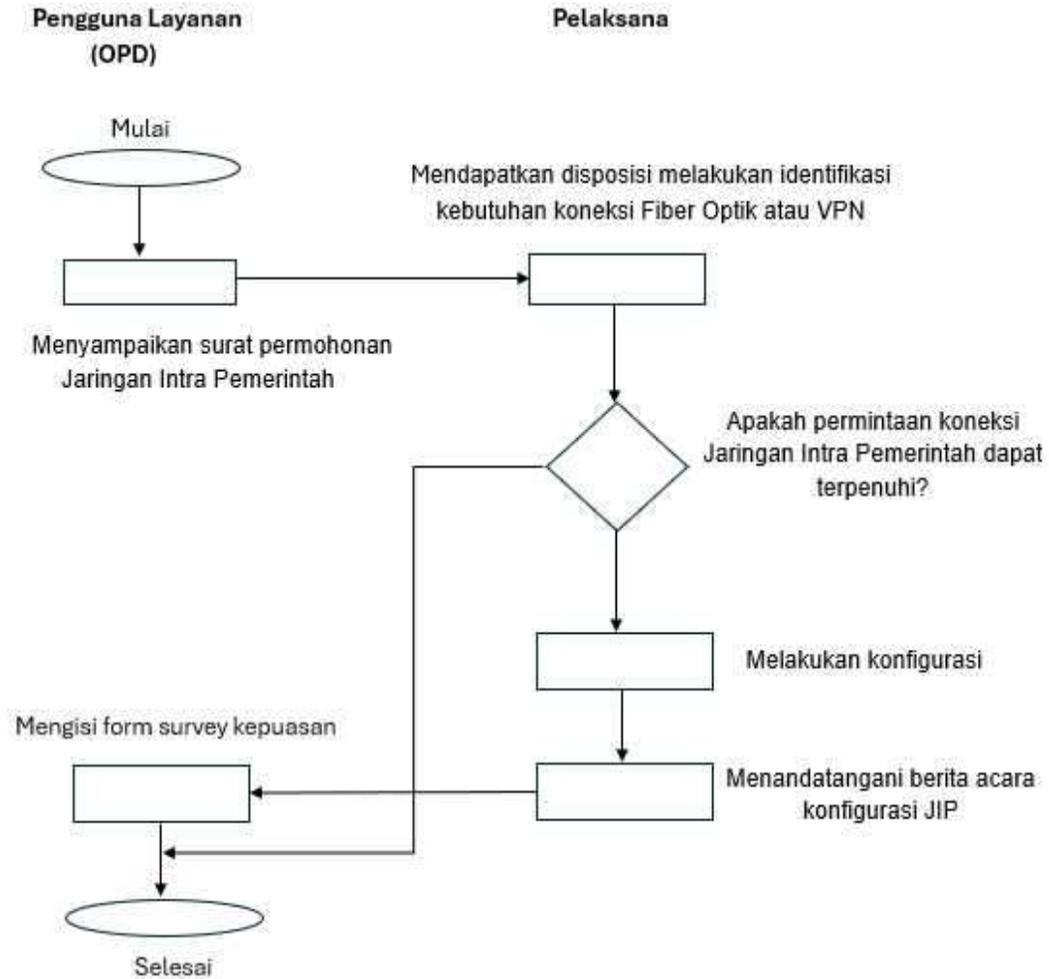
### 3.12. LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Surat Permintaan Pemasangan JIP
- b. Perangkat Daerah sudah terhubung dengan JIP

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

KEGIATAN	WAKTU
Melakukan konfigurasi Jaringan Intra Pemerintah	30 menit
Membuat dokumentasi Berita Acara konfigurasi JIP	10 menit
<b>TOTAL</b>	<b>40 MENIT</b>

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Jaringan Perangkat Daerah terhubung dengan aman

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)

- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Jaringan Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Pendidikan Minimal D3
- b. Pranata Komputer Ahli Pertama
- c. Analis Sistem Informasi Pengelola Data
- d. Pengelola Teknologi Informasi
- e. Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- f. Pengelola Sistem dan Jaringan

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Monitoring Jaringan Intra Pemerintah Provinsi Jawa Timur

### 5. JUMLAH PELAKSANA

2 (Dua) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Fasilitasi jaringan sudah sesuai dengan standar keamanan
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keamanan layanan Jaringan Intra Pemerintah menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama layanan berlangsung

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

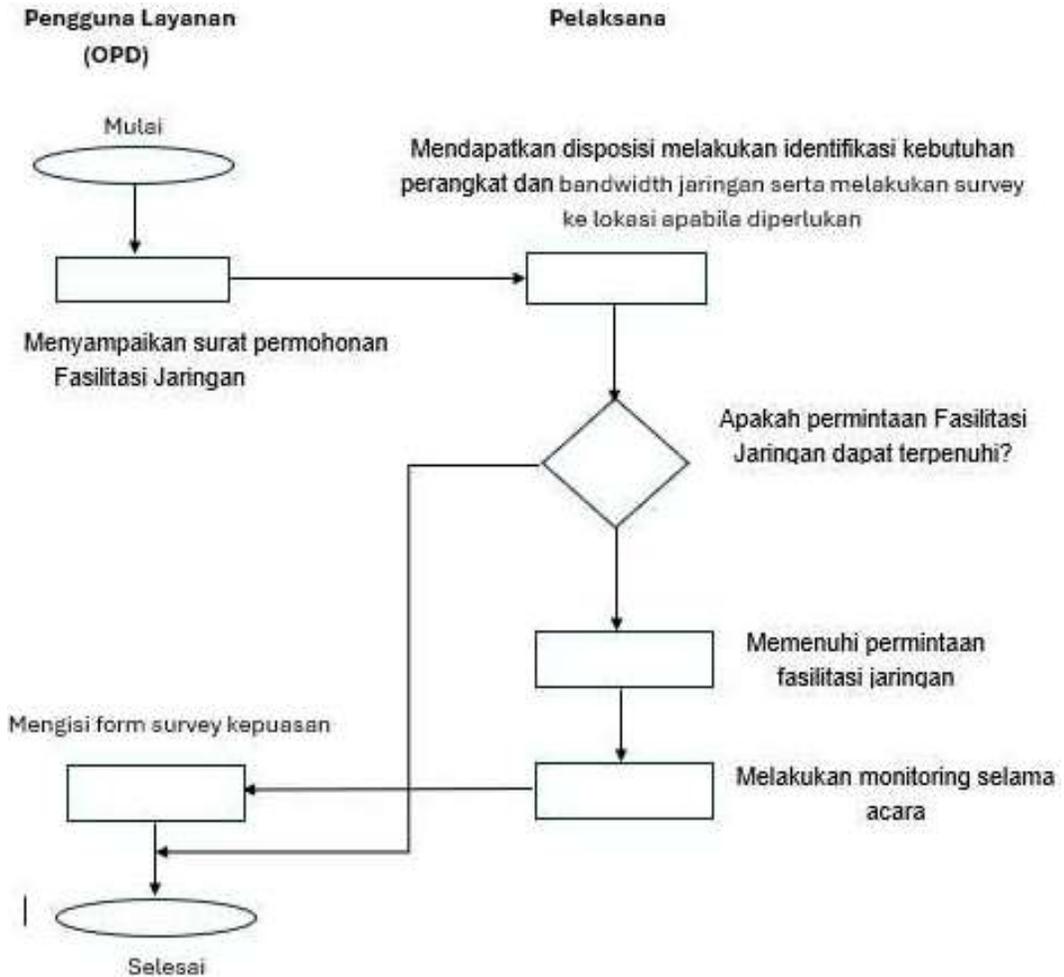
### 3.13. LAYANAN FASILITASI JARINGAN PERANGKAT DAERAH

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Surat Permintaan Fasilitasi Jaringan.

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

KEGIATAN	WAKTU
Mempersiapkan peralatan dan setting jaringan	90 menit
Mendokumentasikan kegiatan <i>Video Conference</i> atau <i>Live Streaming</i>	selama kegiatan berlangsung

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Dapat Memfasilitasi Jaringan Internet dan *Live Streaming* pada *Event* Perangkat Daerah

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)

- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Jaringan Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Pendidikan Minimal D3
- b. Pranata Komputer Ahli Pertama
- c. Analis Sistem Informasi Pengelola Data
- d. Pengelola Teknologi Informasi
- e. Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- f. Pengelola Sistem dan Jaringan

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan untuk memastikan fasilitasi jaringan terlaksana dengan baik

### 5. JUMLAH PELAKSANA

3 (Tiga) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Fasilitasi jaringan sudah sesuai dengan standar keamanan.
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung.
- c. Keamanan layanan fasilitasi jaringan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama proses berlangsung.

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

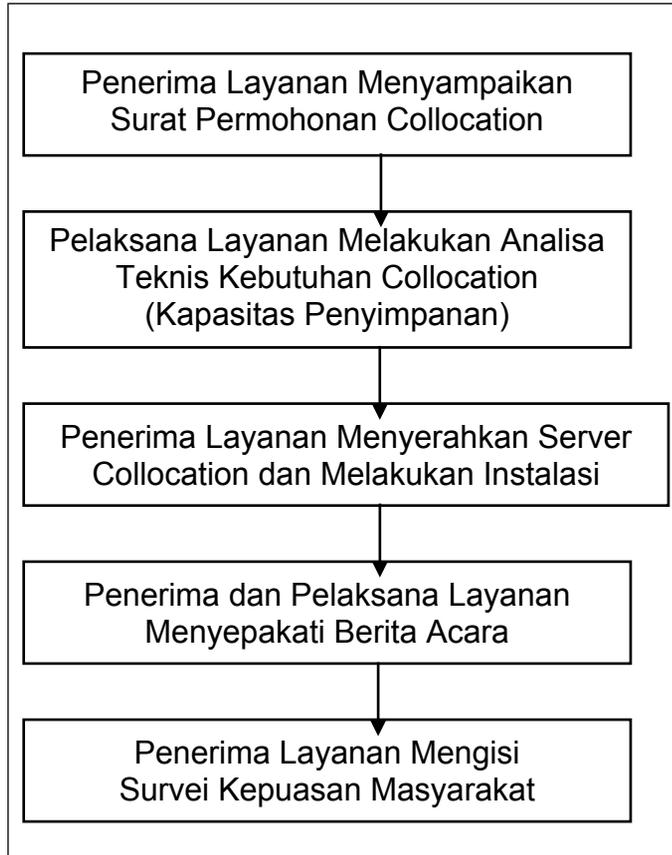
### 3.14. LAYANAN PENGELOLAAN DRC

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Penerima Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Penerima Layanan menyampaikan surat permohonan *Collocation*

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan <i>Collocation</i>	1 Hari Kerja
Pelaksana yang mendapatkan disposisi melakukan analisa teknis kebutuhan (Lokasi, IP, Kelistrikan)	1 Hari Kerja
Pengguna layanan datang ke kantor kominfo dengan membawa server <i>Collocation</i>	1 Jam
Pengguna dan pelaksana melakukan instalasi server <i>Collocation</i>	1 Hari Kerja
Pengguna dan pelaksana melakukan serah terima berita acara	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Layanan *Collocation*

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi Internet
- d. Set Server
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pusat data
- b. Memiliki kemampuan untuk manajemen server
- c. Mengetahui tentang sistem operasi
- d. Mengetahui tentang pengelolaan jaringan

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi Atasan Langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan Fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan Secara Berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

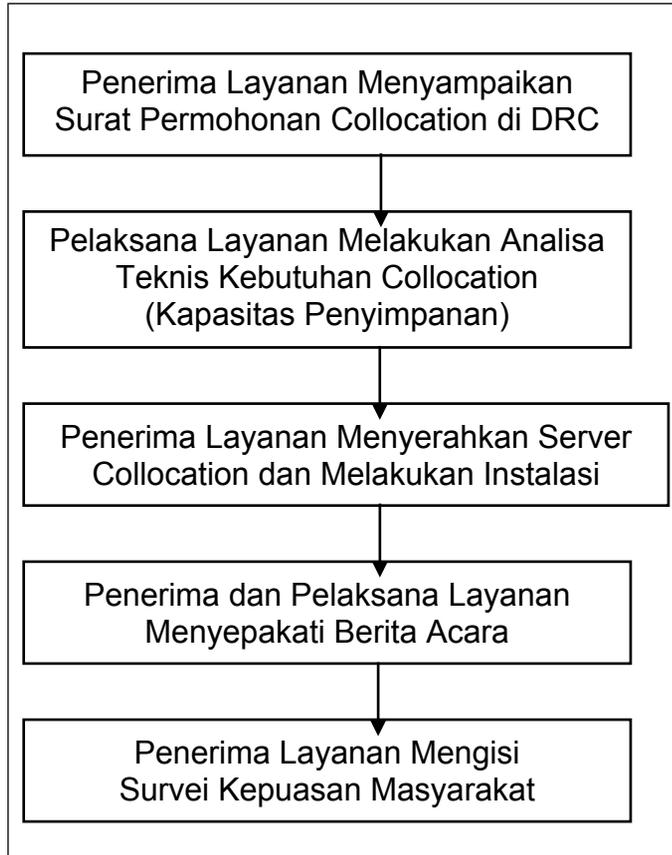
### 3.15. LAYANAN PENGELOLAAN DISASTER RECOVERY CENTER (DRC)

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Penerima Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Collocation di DRC

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan <i>Collocation</i> di DRC	1 Hari Kerja
Pelaksana yang mendapatkan disposisi melakukan analisa teknis kebutuhan (Lokasi, IP, Kelistrikan)	1 Hari Kerja
Pengguna layanan mengirimkan server ke DRC Batam	1 Jam
Pengguna dan pelaksana melakukan instalasi server <i>Collocation</i>	3 Hari Kerja
Pengguna dan pelaksana melakukan instalasi server <i>Collocation DRC</i>	1 Hari Kerja
Pengguna dan pelaksana melakukan serah terima Berita Acara	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Layanan Collocation

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Aplikasi Persuratan
- b. Komputer
- c. Set Server
- d. Kelistrikan Jaringan
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan pusat data
- b. Memiliki kemampuan untuk manajemen server
- c. Mengetahui tentang sistem operasi
- d. Mengetahui tentang pengelolaan jaringan

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi Atasan Langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan Fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan Secara Berkelanjutan

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.16. LAYANAN PENGELOLAAN DRIVE CLOUD

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan akun *Drive Cloud*

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan <i>Drive Cloud</i>	1 Hari Kerja
Pelaksana yang mendapatkan disposisi melakukan analisa teknis kebutuhan <i>Drive Cloud</i> (kapasitas penyimpanan)	1 Hari Kerja
Pelaksana memenuhi permintaan <i>Drive Cloud</i> sesuai analisa teknis kebutuhan <i>Drive Cloud</i>	1 Jam
Pengguna dan pelaksana melakukan serah terima akun <i>Drive Cloud</i>	1 Hari Kerja

##### 4. BIAYATARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Akun *Cloud Drive*

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braille

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan akun *storage drive* Jatimprov

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi Atasan Langsung
- b. Dilaksanakan Monitoring Secara Berkelanjutan

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

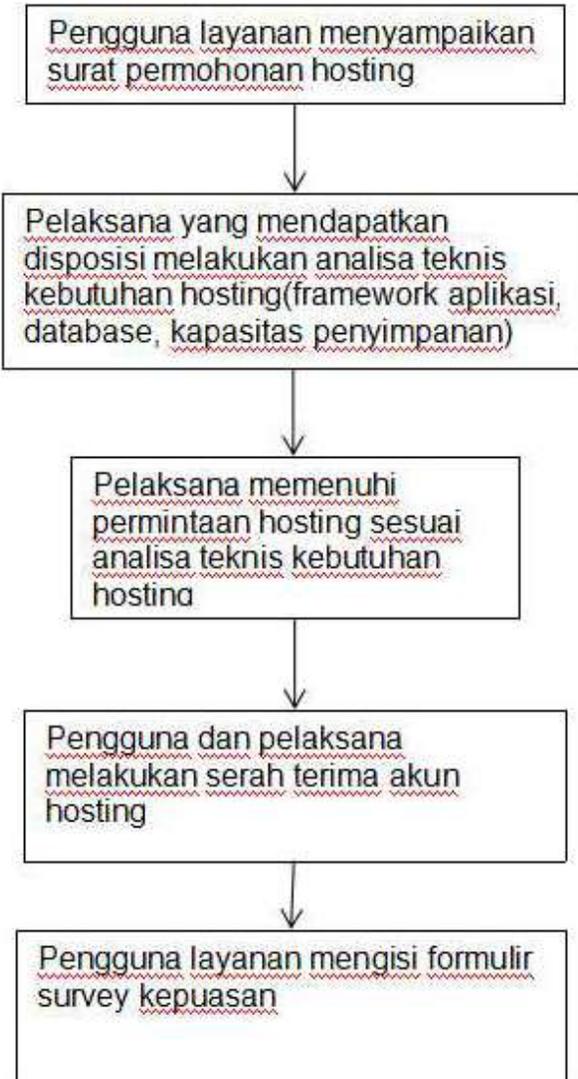
### 3.17. LAYANAN PENGELOLAAN HOSTING

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan Hosting

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Hosting	1 Hari Kerja
Pelaksana Melakukan Analisa Teknis Kebutuhan Hosting (Framework Aplikasi, Database, Kapasitas Penyimpanan)	1 Hari Kerja
Pelaksana Memenuhi Permintaan Hosting Sesuai Analisa Teknis Kebutuhan Hosting	1 Jam
Pengguna dan Pelaksana Melakukan Serah Terima Akun Hosting	1 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Layanan Hosting

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi internet
- d. Akun SPLP
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan terkait kebijakan pengelolaan hosting
- b. Memiliki kemampuan teknis *Development and Operation* (devops)

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

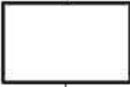
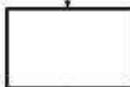
### 3.18. LAYANAN PEMELIHARAAN PUSAT DATA

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Uraian Prosedur	Pelaksana
Melakukan Perencanaan Penjadwalan Pemeliharaan	
Pemeliharaan Rutin Perangkat	
Melakukan Dokumentasi Pemeliharaan Perangkat	
	

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Perencanaan Jadwal Pemeliharaan	60 Menit
Pemeliharaan Rutin Perangkat	120 Menit
Melakukan Dokumentasi Pemeliharaan Perangkat	40 Menit

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Ketersediaan Serta Keandalan Infrastruktur Pusat Data Pemprov Jatim

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Standar Aplikasi.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. ATK
- c. Jaringan Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Mengetahui dan memahami fungsi dan cara kerja perangkat di *Data Center*

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi Atasan Langsung
- b. Dilaksanakan monitoring secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan
- f. 6 (Enam) Orang : Pengelola Data

### 6. JAMINAN PELAYANAN

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.19. LAYANAN PENANGANAN INFORMASI

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Penanganan Informasi

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Kegiatan	Pelaksana		
	Kepala Bidang	Ketua Tim	Pelaksana
Menerima dan mendisposisi permohonan distribusi informasi	○		
Melakukan peninjauan terhadap permintaan distribusi informasi		□	
Mempersiapkan media untuk distribusi informasi sesuai dengan type informasi baik softcopy atau hardcopy			□
Melakukan pengamanan dengan media yang aman - Hardcopy menggunakan amplop tertutup/tersegel - Softcopy menggunakan password			□
Mendistribusikan informasi dan mencatat informasi			○

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Menerima dan mendisposisi permohonan distribusi informasi	30 Menit
Melakukan peninjauan terhadap permintaan distribusi informasi	5 Menit
Mempersiapkan media untuk distribusi informasi sesuai dengan type informasi baik softcopy atau hardcopy	5 Menit
Melakukan pengamanan dengan media yang aman	5 Menit
Mendistribusikan informasi dan mencatat informasi	5 Menit

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Distribusi Informasi

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- c. Peraturan Gubernur Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Standar Aplikasi.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Aplikasi
- b. Komputer
- c. Alat tulis
- d. Jaringan internet
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memiliki pengetahuan tentang penanganan informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan monitoring secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

### 6. JAMINAN PELAYANAN

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

ISO 27001:2022

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.20. LAYANAN PENGELOLAAN ASET

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur.

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		
		Pengelola Data/ Pengelola TI /Pranata Komputer Ahli Pertama / Analis Sistem Informasi / Pengelola Keamanan sistem Informasi / Pengelola sistem dan Jaringan	Pranata Komputer Ahli Muda	Kepala Bidang Aptika
1.	Melaporkan terjadinya kerusakan perangkat/aset TI			
2.	Memeriksa, mencatat, dan menganalisa kemungkinan penyebab kerusakan			
3.	Diperlukan pengadaan untuk pergantian komponen?			
4.	Merencanakan untuk pengadaan komponen			
5.	Proses pengadaan komponen			
6.	Memperbaiki aset sesuai dengan penyebab terjadinya kerusakan			
7.	Mendokumentasikan dan melaporkan pelaksanaan perbaikan			
8.	Menerima laporan hasil perbaikan dari personil / Pihak Ketiga yang melakukan perbaikan aset			

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Mendapatkan data aset pemroses informasi yang akan dimusnahkan	5 Menit
Mengecek aset fasilitas pengolahan informasi sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku	5 Menit
Meminta persetujuan terkait pemusnahan informasi	5 Menit
Memberikan persetujuan pemusnahan informasi apakah ada informasi yang ketersediaannya penting / masih dibutuhkan	5 Menit
Menyalin data/informasi yang ketersediaannya penting	1 Jam
Melakukan format ulang pada media penyimpanan pengolahan informasi	5 Menit
Melakukan aktivitas pemusnahan aset sesuai prosedur terkait penghapusan barang dengan cara dibakar, atau dihancurkan	5 Menit
Memastikan aset sudah dimusnahkan dan tidak dapat digunakan kembali	5 Menit
Melakukan <i>update</i> database aset	5 Menit

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Data Aset

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

### B. MANUFACTURING

#### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- c. Peraturan Gubernur Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Standar Aplikasi layanan.

#### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Jaringan Internet
- c. Data
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

#### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memiliki pengetahuan manajemen aset informasi

#### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi Atasan Langsung
- b. Dilaksanakan monitoring secara berkelanjutan

#### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.21. LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN AKSES

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- Pengguna Layanan adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Kota di Jawa Timur
- Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan Collocation

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana		
		Pengelola TI /Pranata Komputer Ahli Pertama / Analis Sistem Informasi /	Pranata Komputer Ahli Muda	Kabid Aptika
1.	Menerima Permintaan Akun			
2.	Menganalisa permintaan akun			
3.	Menentukan hak akses akun			
4.	Menambah atau Merubah Hak Akses			
5.	Menyerahkan akun ke pemohon			
6.	Tidak dapat dilakukan penambahan dan perubahan akun			

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Menerima permintaan akun	1 Jam
Menentukan status <i>account user</i> yang tidak aktif dalam periode tertentu	1 Jam
Menginformasikan <i>status account</i> yang tidak aktif ke Kepala Bidang	1 Jam
Apakah diizinkan untuk penonaktifan <i>account</i>	1 Jam
Mendokumentasikan proses penghapusan <i>account user</i>	1 Jam
Menginformasikan kepada kepala Bidang yang membawahi keamanan informasi mengenai pelaksanaan pencabutan hak akses sudah dilakukan	30 Menit

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Pengelolaan dan pengadalian asset

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

### B. MANUFACTURING

#### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- c. Peraturan Gubernur Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Standar Aplikasi layanan.

#### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Aplikasi
- b. Komputer
- c. Jaringan Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

#### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan dan pengadalian asset

#### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi Atasan Langsung
- b. Dilaksanakan monitoring secara berkelanjutan

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.22. LAYANAN PENYEDIAAN IP PUBLIK

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan penyediaan IP Publik atau Proxy

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan IP Publik atau proxy	1 Hari Kerja
Pelaksana yang mendapatkan disposisi melakukan analisa teknis kebutuhan	1 Jam
Pengguna dan pelaksana melakukan serah terima berita acara	1 Jam
Pengguna layanan mengisi formulir survey kepuasan	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

IP Publik

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braille

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan Jaringan internet
- b. Memiliki kemampuan untuk manajemen jaringan TIK

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan monitoring secara berkelanjutan\

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

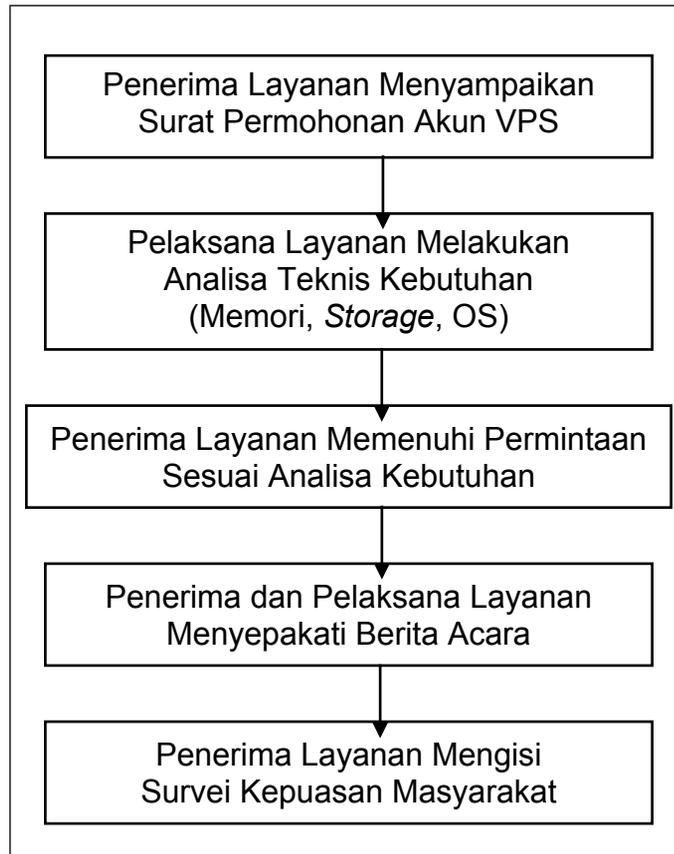
### 3.23. LAYANAN VIRTUAL PRIVATE SERVER (VPS)

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan akun VPS

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan VPS	1 Hari Kerja
Pelaksana yang mendapatkan disposisi melakukan analisa teknis kebutuhan VPS (prosesor, memori, storage, sistem operasi)	1 Hari Kerja
Pelaksana memenuhi permintaan VPS sesuai analisa teknis kebutuhan VPS	3 Jam
Pengguna dan pelaksana melakukan serah terima akun VPS	1 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Layanan VPS

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)

- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer
- c. Koneksi Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan tentang Sistem Operasi, Jaringan
- b. Memiliki kemampuan untuk manajemen server
- c. Mengetahui sistem VMware

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi Atasan Langsung
- b. Dilaksanakan Monitoring Secara Berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. 6 (Enam) Orang : Pranata Komputer
- b. 1 (Satu) Orang : Analis Sistem Informasi
- c. 1 (Satu) Orang : Pengelola TI
- d. 1 (Satu) Orang : Pengelola Keamanan Sistem Informasi
- e. 1 (Satu) Orang : Pengelola Sistem dan Jaringan

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Layanan yang diberikan berstandar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.24. LAYANAN EVALUASI INTERNAL SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

Dokumen Kebijakan SPBE :

a. Dokumentasi Kegiatan Kebijakan :

- Tata Kelola
- Manajemen
- Audit dan Layanan SPBE

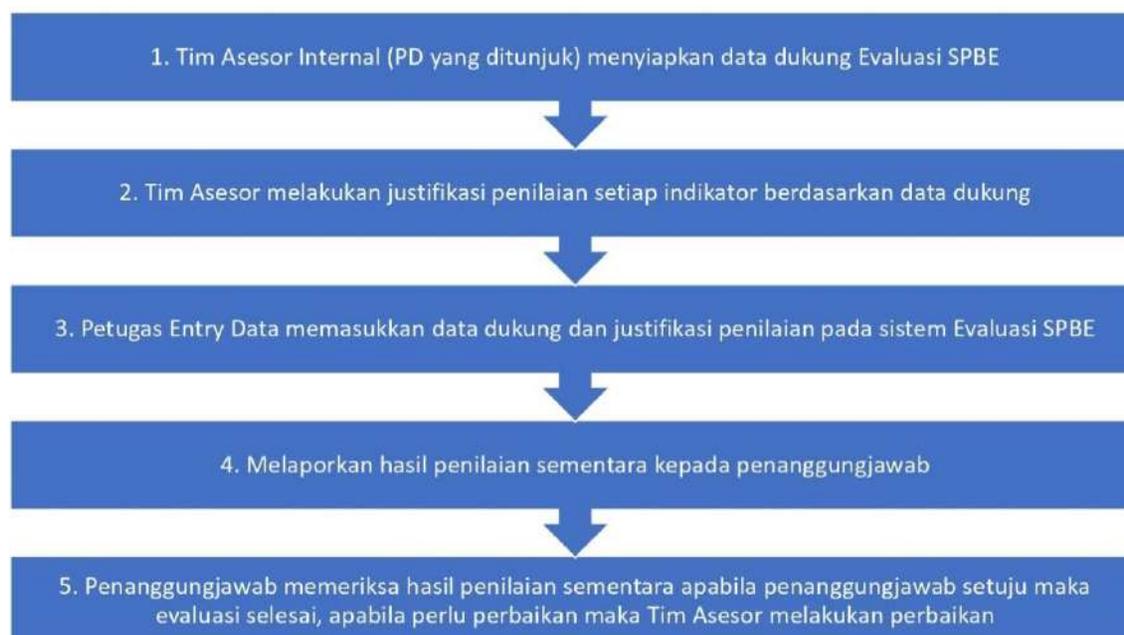
b. Dokumentasi Reviu dan Evaluasi Kebijakan :

- Tata Kelola
- Manajemen
- Audit dan Layanan SPBE

c. Dokumentasi Tindak Lanjut Reviu dan Evaluasi Kebijakan :

- Tata Kelola
- Manajemen
- Audit dan Layanan SPBE

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Tim Asesor Internal (PD Yang Ditunjuk) Menyiapkan Data Dukung Evaluasi SPBE	15 Hari Kerja
Tim Asesor Melakukan Justifikasi Penilaian Setiap Indikator Berdasarkan Data Dukung	1 Hari Kerja
Petugas Entri Data Memasukkan Data Dukung dan Justifikasi Penilaian Pada Sistem Evaluasi SPBE	5 Hari Kerja
Melaporkan Hasil Penilaian Sementara Kepada Penanggungjawab	1 Hari Kerja
Penanggungjawab Memeriksa Hasil Penilaian Sementara Apabila Penanggungjawab Setuju Maka Evaluasi Selesai, Apabila Perlu Perbaikan Maka Tim Asesor Melakukan Perbaikan	3 Hari Kerja

#### **4. BIAYA/TARIF**

Gratis

#### **5. PRODUK PELAYANAN**

Indeks Evaluasi Internal

#### **6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

### **B. MANUFACTURING**

#### **1. DASAR HUKUM**

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

#### **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Aplikasi Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

#### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Memahami Indikator Penilaian SPBE
- b. Memiliki ketrampilan dalam mengolah data yang mendukung Evaluasi SPBE

**4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Perwakilan Perangkat Daerah yang bertanggungjawab pada masing-masing indikator SPBE
- b. Pranata Komputer (1 orang)
- c. Pranata Humas (2 orang)
- d. Pengelola Data (1 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Evaluasi Internal SPBE dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data yang disampaikan dijamin keabsahannya

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.25. LAYANAN EVALUASI RENCANA ANGGARAN BELANJA SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

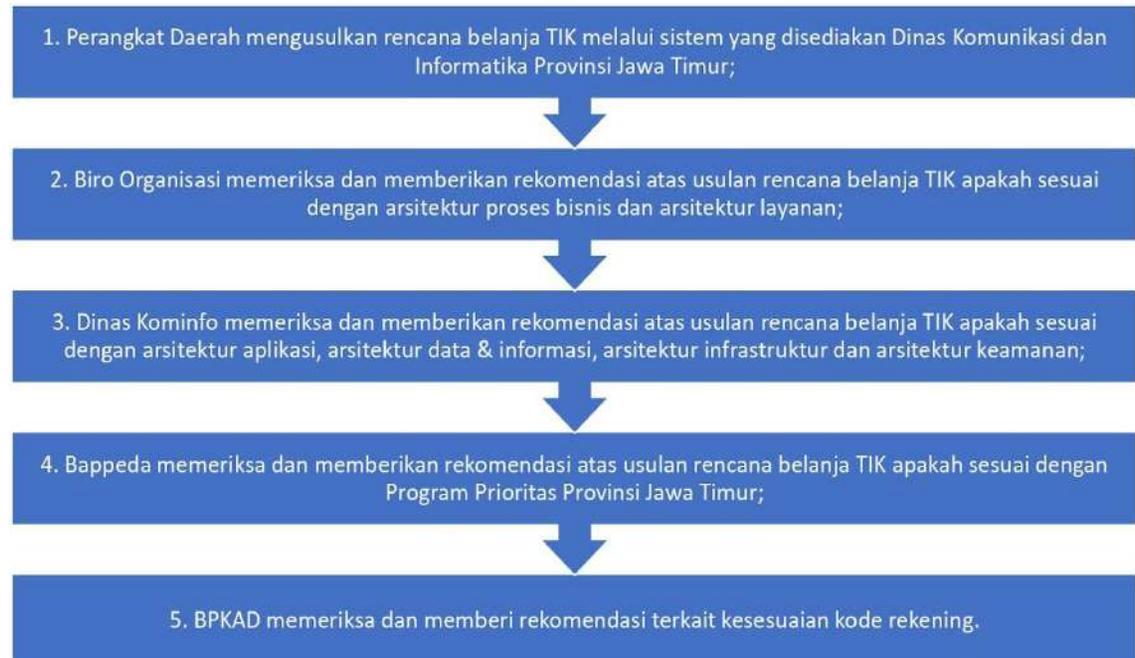
###### a. Perangkat Daerah menyampaikan :

1. Latar Belakang
2. Maksud dan Tujuan
3. Sasaran
4. Penerima Manfaat
5. Lokasi Kegiatan
6. Ruang Lingkup
7. Spesifikasi Teknis Kebutuhan Perangkat Keras TIK (*Hardware*)
8. Spesifikasi Teknis Kebutuhan Perangkat Lunak TIK (*Software*)
9. Keluaran
10. Tenaga Ahli yang dibutuhkan
11. Tahapan dan Waktu Pelaksanaan
12. Rencana Anggaran Biaya

###### b. Kriteria Belanja SPBE yang dievaluasi :

1. Infrastruktur
2. Aplikasi
3. Data
4. Pelaksanaan Non Teknis (Perencanaan Strategis, Rekomendasi Kebijakan, dll)
5. Monitoring Evaluasi Layanan TIK

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Perangkat Daerah Mengusulkan Rencana Belanja TIK Melalui Sistem Yang Disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur	5 Hari Kerja
Biro Organisasi Memeriksa dan Memberikan Rekomendasi Atas Usulan Rencana Belanja TIK Apakah Sesuai Dengan Arsitektur Proses Bisnis dan Arsitektur Layanan	2 Hari Kerja

Dinas Kominfo Memeriksa dan memberikan Rekomendasi Atas Usulan Rencana Belanja TIK Apakah Sesuai Dengan Arsitektur Aplikasi, Arsitektur Data & Informasi, Arsitektur Infrastruktur dan Arsitektur Keamanan	2 Hari Kerja
Bappeda Memeriksa dan Memberikan Rekomendasi Atas Usulan Rencana Belanja TIK Apakah Sesuai Dengan Program Prioritas Provinsi Jawa Timur	2 Hari Kerja
BPKAD Memeriksa dan Memberi Rekomendasi Terkait Kesesuaian Kode Rekening	2 Hari Kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Rekomendasi atas usulan Rencana Anggaran Belanja TIK

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Aplikasi Pemantauan dan Evaluasi SPBE

e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :

- Parkir Disabilitas
- Kursi Roda
- Lantai Landai Disabilitas
- Toilet Difabel
- Tombol Lift Braile

**3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Memahami Arsitektur SPBE
- b. Memahami Peta Rencana SPBE

**4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Perwakilan Perangkat Daerah terkait
- b. Pranata Komputer (6 orang)
- c. Pranata Humas (1 orang)
- d. Statistisi (3 orang)
- e. Sandiman (1 orang)
- f. Manggala Informatika (1 orang)
- g. Pengelola TI (1 orang)
- h. Pengelola Keamanan Informasi (1 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Evaluasi Rencana Anggaran Belanja SPBE dilaksanakan untuk memastikan keterpaduan rencana dan anggaran SPBE

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.26. LAYANAN KOORDINASI DAN SINKRONISASI BAHAN AUDIT

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, yang berisi :
  - Materi Konsultasi
  - Waktu Konsultasi
  - Nomor Kontak Personal
  - Pertemuan Daring/Luring

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi Audit TIK	1 Hari Kerja
Pelaksana Menganalisis Kebutuhan Surat Permohonan Konsultasi Audit TIK	1 Hari Kerja
Pelaksana Menyiapkan Kelengkapan Teknis dan Administrasi Konsultasi Audit TIK	2 Hari Kerja
Pelaksana Melaksanakan Konsultasi Audit TIK Sesuai Permohonan	2 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Konsultasi Audit TIK

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- e. Peraturan Badan Riset dan Inovasi Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Standar dan Tata Cara Pelaksanaan Audit Infrastruktur dan Audit Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- i. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memahami Audit TIK

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi umum (2 orang)

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

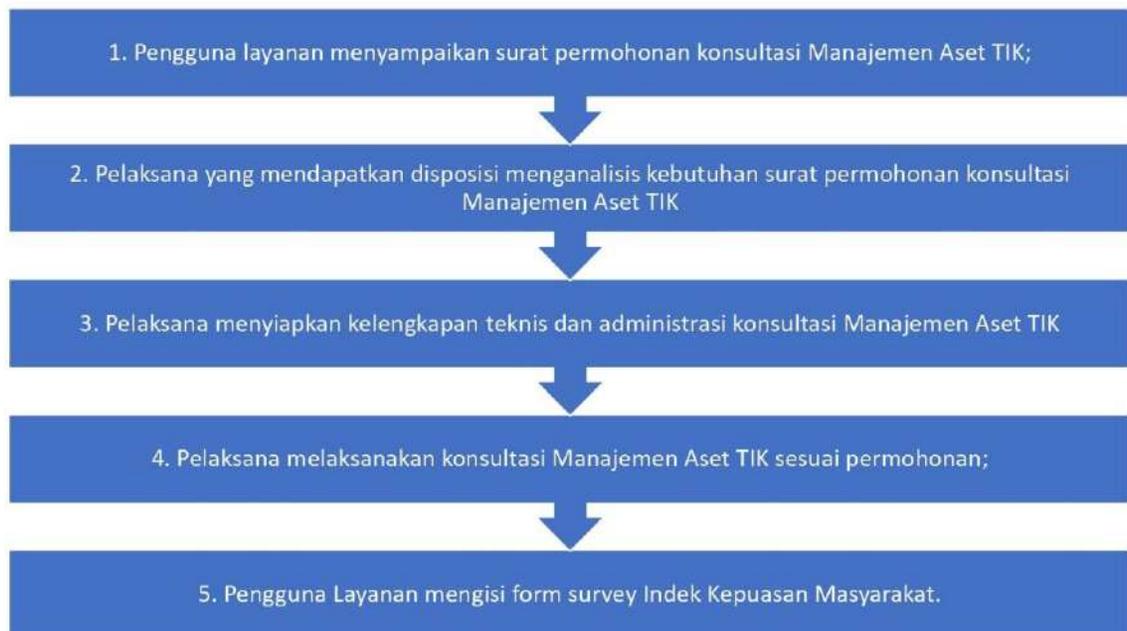
### 3.27. LAYANAN MANAJEMEN ASET TIK

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, yang berisi :
  - Materi Konsultasi
  - Waktu Konsultasi
  - Nomor Kontak Personal
  - Pertemuan Daring/Luring

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Aset TIK	1 Hari Kerja
Pelaksana Menganalisis Kebutuhan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Aset TIK	1 Hari Kerja
Pelaksana Menyiapkan Kelengkapan Teknis dan Administrasi Konsultasi Manajemen Aset TIK	2 Hari Kerja
Pelaksana Melaksanakan Konsultasi Manajemen Aset TIK Sesuai Permohonan	2 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Konsultasi Manajemen Aset TIK

## **6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## **B. MANUFACTURING**

### **1. DASAR HUKUM**

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

Memahami Manajemen Aset TIK

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi umum (2 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.28. LAYANAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, yang berisi :
  - Materi Konsultasi
  - Waktu Konsultasi
  - Nomor Kontak Personal
  - Pertemuan Daring/Luring

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Layanan SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menganalisis Kebutuhan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Layanan SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menyiapkan Kelengkapan Teknis dan Administrasi Konsultasi Manajemen Layanan SPBE	2 Hari Kerja
Pelaksana Melaksanakan Konsultasi Manajemen Layanan SPBE Sesuai Permohonan	2 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Konsultasi Manajemen Layanan SPBE

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memahami Manajemen Layanan SPBE

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi umum (2 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.29. LAYANAN MANAJEMEN PENGETAHUAN SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, yang berisi :
  - Materi Konsultasi
  - Waktu Konsultasi
  - Nomor Kontak Personal
  - Pertemuan Daring/Luring

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Pengetahuan SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menganalisis Kebutuhan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Pengetahuan SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menyiapkan Kelengkapan Teknis dan Administrasi Konsultasi Manajemen Pengetahuan SPBE	2 Hari Kerja
Pelaksana Melaksanakan Konsultasi Manajemen Pengetahuan SPBE Sesuai Permohonan	2 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Konsultasi Manajemen Pengetahuan SPBE

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memahami Manajemen Pengetahuan SPBE

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi umum (2 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.30. LAYANAN MANAJEMEN PERUBAHAN SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, yang berisi :
  - Materi Konsultasi
  - Waktu Konsultasi
  - Nomor Kontak Personal
  - Pertemuan Daring/Luring

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Perubahan SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menganalisis Kebutuhan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Perubahan SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menyiapkan Kelengkapan Teknis dan Administrasi Konsultasi Manajemen Perubahan SPBE	2 Hari Kerja
Pelaksana Melaksanakan Konsultasi Manajemen Perubahan SPBE Sesuai Permohonan	2 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Konsultasi Manajemen Perubahan SPBE

## **6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## **B. MANUFACTURING**

### **1. DASAR HUKUM**

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

Memahami Manajemen Perubahan SPBE

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi umum (2 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.31. LAYANAN MANAJEMEN RISIKO SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, yang berisi :
  - Materi Konsultasi
  - Waktu Konsultasi
  - Nomor Kontak Personal
  - Pertemuan Daring/Luring

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Risiko SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menganalisis Kebutuhan Surat Permohonan Konsultasi Manajemen Risiko SPBE	1 Hari Kerja
Pelaksana Menyiapkan Kelengkapan Teknis dan Administrasi Konsultasi Manajemen Risiko SPBE	2 Hari Kerja
Pelaksana Melaksanakan Konsultasi Manajemen Risiko SPBE Sesuai Permohonan	2 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Konsultasi Manajemen Risiko SPBE

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memahami Manajemen Risiko SPBE

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi umum (2 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.32. LAYANAN PENYUSUNAN ARSITEKTUR SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur.
- b. Dokumen Kondisi Eksisting dan Kondisi Yang Diinginkan :
  - Proses Bisnis
  - Layanan
  - Data dan Informasi
  - Aplikasi
  - Infrastruktur dan Keamanan SPBE

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Melaksanakan Sosialisasi Kebutuhan Data dan <i>Timeline</i> Penyusunan Arsitektur SPBE	1 Hari Kerja
Perangkat Daerah Mengirimkan Data Kondisi Eksisting	10 Hari Kerja
Pemetaan Data Kondisi Eksisting	20 Hari Kerja
Desk Reviu Kondisi Eksisting	5 Hari Kerja
Analisis Hasil Reviu	30 Hari Kerja
Konfirmasi Akhir Komponen Arsitektur SPBE	5 Hari Kerja
Penyusunan Draf Keputusan Gubernur tentang Arsitektur SPBE	20 Hari Kerja
Kirim Draf Keputusan Gubernur tentang Arsitektur SPBE ke Biro Hukum	1 Hari Kerja
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

## 5. PRODUK PELAYANAN

Arsitektur SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Timur

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memahami Arsitektur SPBE

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi Umum (2 orang)
- e. Konsultan yang ditunjuk

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Dokumen Arsitektur SPBE yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.33. LAYANAN PENYUSUNAN PETA RENCANA SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Kota di Jawa Timur
- b. Dokumen RPJMD
- c. Dokumen Renstra
- d. Dokumen RKPD
- e. Dokumen Renja
- f. DPA
- g. Data Kepegawaian
- h. Data Aset
- i. Data SOP

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Melaksanakan Sosialisasi Kebutuhan Data dan <i>Timeline</i> Penyusunan Peta Rencana SPBE	1 Hari Kerja
Perangkat Daerah Mengirimkan Data Yang Diperlukan	10 Hari Kerja
Pemetaan Data Kondisi Eksisting	20 Hari Kerja
Desk Reviu Kondisi Eksisting	5 Hari Kerja
Analisis Hasil Reviu	30 Hari Kerja
Konfirmasi Akhir Komponen Peta Rencana SPBE	5 Hari Kerja
Penyusunan Draf Keputusan Gubernur tentang Peta Rencana SPBE	20 Hari Kerja
Kirim Draf Keputusan Gubernur tentang Peta Rencana SPBE ke Biro Hukum	1 Hari Kerja
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Peta Rencana SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang Meeting ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memahami Peta Rencana SPBE

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi Umum (2 orang)
- e. Konsultan yang ditunjuk

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Dokumen Peta Rencana SPBE yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.34. LAYANAN PERUMUSAN KEBIJAKAN SPBE

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Kebijakan Yang Sudah Ada
- b. Telaah Kebutuhan Kebijakan Baru / Perubahan Kebijakan Yang Sudah Ada

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengguna Layanan Mengidentifikasi Dasar Hukum	10 Hari Kerja
Pelaksana Menyiapkan Draft Kebijakan SPBE	Tergantung Cakupan Kebijakan
Pelaksana Melaksanakan Rapat pembahasan Draft Kebijakan SPBE	Tergantung Cakupan Kebijakan
Pelaksana Memperbaiki Draft Kebijakan berdasarkan hasil rapat	Tergantung Cakupan Kebijakan
Pelaksana Mengirim Draft Kebijakan ke Biro Hukum	1 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Draft Kebijakan SPBE

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Meeting Room daring
- e. Ruang Meeting
- f. Aplikasi Persuratan
- g. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braille

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memahami Kebijakan SPBE

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi umum (2 orang)

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Dokumen Draf Kebijakan SPBE

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.35. LAYANAN PROMOSI LITERASI SPBE UNTUK APARATUR

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur
- b. Registrasi akun pada <https://learning.jatimprov.go.id>
- c. Registrasi (*enroll*) pada pelatihan yang diinginkan

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pelaksana Menyiapkan Pelatihan (Materi, Tugas, Tempat, Jadwal Pelatihan) pada <a href="https://learning.jatimprov.go.id/">https://learning.jatimprov.go.id/</a>	5 Hari Kerja
Pengguna Layanan Melakukan Registrasi Akun pada <a href="https://learning.jatimprov.go.id/">https://learning.jatimprov.go.id/</a>	15 Menit
Pengguna Layanan Registrasi ( <i>Enroll</i> ) pada Pelatihan Yang Diinginkan	15 Menit
Pengguna Layanan Mengikuti Pre Test	1 jam
Pengguna Layanan Mengikuti Pelatihan Sesuai Jadwal Yang Ditentukan	Sesuai Jadwal Pelatihan
Pengguna Layanan Melakukan Post Test	1 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam
Pelaksana Menyiapkan Sertifikat Pelatihan	5 Hari Kerja
Pelaksana Mengirim Sertifikat Pelatihan	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Pelatihan SPBE Untuk Aparatur

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang *Meeting* Daring ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami Kebijakan SPBE
- b. Memahami Pengolahan Data dan Informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi Umum (2 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan promosi literasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan perencanaan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.36. LAYANAN PROMOSI LITERASI SPBE UNTUK MASYARAKAT

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Pengguna Layanan Masyarakat Jawa Timur
- b. Registrasi akun pada <https://learning.jatimprov.go.id/>
- c. Registrasi (*enroll*) pada pelatihan yang diinginkan

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pelaksana Menyiapkan Pelatihan (Materi, Tugas, Tempat, Jadwal Pelatihan) pada <a href="https://learning.jatimprov.go.id/">https://learning.jatimprov.go.id/</a>	5 Hari Kerja
Pengguna Layanan Melakukan Registrasi Akun pada <a href="https://learning.jatimprov.go.id/">https://learning.jatimprov.go.id/</a>	15 Menit
Pengguna Layanan Registrasi ( <i>Enroll</i> ) pada Pelatihan Yang Diinginkan	15 Menit
Pengguna Layanan Mengikuti Pre Test	1 jam
Pengguna Layanan Mengikuti Pelatihan Sesuai Jadwal Yang Ditentukan	Sesuai Jadwal Pelatihan
Pengguna Layanan Melakukan Post Test	1 Jam
Pengguna Layanan Mengisi Survei Kepuasan Masyarakat	1 Jam
Pelaksana Menyiapkan Sertifikat Pelatihan	5 Hari Kerja
Pelaksana Mengirim Sertifikat Pelatihan	1 Jam

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Pelatihan TIK Untuk Masyarakat

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Permenpan RB RI Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Ruang *Meeting* Daring ber AC
- b. Komputer dengan Akses Internet
- c. ATK, Printer, Scanner
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami Kebijakan SPBE
- b. Memahami Pengolahan Data dan Informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
- c. Dilaksanakan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Pranata Humas (1 orang)
- b. Pranata Komputer (3 orang)
- c. Pengelola Data (2 orang)
- d. Pengadministrasi Umum (2 orang)

**6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Layanan promosi literasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan
- b. Layanan diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung
- c. Materi disiapkan sesuai dengan perencanaan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Informasi dijamin keabsahannya
- b. Pegawai yang memberikan rekomendasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung
- c. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur selama berada di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.37. LAYANAN OPERASIONAL APLIKASI

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

###### a. Persyaratan Teknis

Tidak ada persyaratan teknis, kecuali integrasi data master dalam aplikasi diperlukan sistem operasi yang kompatibel, penyediaan dan konfigurasi database yang sesuai, instalasi *middleware* yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi, seperti web server atau *application server*, dan disediakan dokumentasi teknis aplikasi, termasuk manual pengguna dan panduan pemeliharaan

###### b. Persyaratan Administratif :

- Jika pengajuan Penambahan Unit Organisasi baru maka wajib bersurat dengan melampirkan struktur organisasi yang diinginkan
- Jika pengajuan perubahan Unit Organisasi juga menyertakan lampiran struktur organisasi
- Jika mengajukan perubahan nama akun dapat bersurat beserta lampiran daftar nama akun yang diinginkan
- Setiap penambahan, perubahan maupun penghapusan akan dilakukan pendokumentasian dalam bentuk Berita Acara Serah Terima (BAST)

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Pranata Komputer Ahli Muda	Pranata Komputer Ahli Pertama/ Analis Sistem Informasi	Pengelola Data
1	Menerima surat permohonan pembuatan akun TNDE dan mendisposisi surat permohonan akun Tata Naskah Dinas Elektronik	mulai ↓ [ ]				
2	Menerima dan Memberikan Disposisi Lanjutan		[ ]			
3	Melakukan Analisis permohonan pembuatan akun TNDE dan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK)			[ ]		
4	Pembuatan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Perangkat Daerah/UPT pada Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik				[ ]	
5	Pembuatan User Akun Tata Naskah Dinas Elektronik sesuai dengan SOTK Perangkat Daerah/UPT tersebut				[ ]	
6	Menyisipkan draft surat balasan dan berita acara serah terima akun TNDE					[ ]
7	Memeriksa surat balasan dan berita acara akun TNDE			[ ]		
8	Memeriksa surat balasan penyampaian akun TNDE		[ ]			
9	Memeriksa dan menandatangani Surat Balasan Penyampaian Akun TNDE	[ ] ↓ [ ]				

9	Mengirimkan surat balasan yang telah ditandatangani secara elektronik kepada Perangkat Daerah/UPT					
10	Menyerahkan user dan password akun TNDE serta menandatangani Berita Acara Serah Terima Akun TNDE bersama dengan penanggung jawab akun TNDE Perangkat Daerah/UPT					
11	Mendokumentasikan berita acara serah terima user TNDE					 

### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pembuatan Akun	1-3 Hari Kerja
Perubahan Unit Organisasi	3 Jam
Penggantian User Akun	1 Jam

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

- Dapat melakukan disposisi, entri surat masuk dan Tanda Tangan secara Elektronik (TTE) melalui Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dimanapun dan kapanpun
- Aplikasi TNDE telah terintegrasi dengan TTE resmi dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), dimana setiap tahunnya rutin dilakukan *penetration test* untuk mengecek sisi keamanan aplikasi
- Terdapat Notifikasi surat masuk, disposisi maupun surat keluar pada aplikasi mobile TNDE

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000
- Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- c. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2024;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 tahun 2018 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja Dan Pelaksanaan Tugas.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Perangkat Aksesibilitas : *Keyboard* dan *mouse* khusus, layar pembaca (*screen reader*) dan perangkat *input/output* Braille untuk pengguna dengan disabilitas penglihatan
- b. Desain Antarmuka : Antarmuka aplikasi yang ramah bagi pengguna dengan disabilitas, termasuk opsi untuk memperbesar teks, kontras warna tinggi, dan navigasi yang mudah
- c. Ruang Tunggu dan Pelayanan : Penyediaan ruang tunggu dan pelayanan yang ramah bagi kelompok rentan, seperti ruang yang mudah diakses kursi roda, tanda-tanda yang jelas, dan jalur khusus.
- d. Toilet Khusus Difabel : Fasilitas toilet yang dirancang untuk pengguna dengan disabilitas
- e. Pelatihan Pengguna : Pelatihan khusus bagi kelompok rentan untuk menggunakan aplikasi dengan efektif
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Pengetahuan :
  - Sistem Operasi Server Windows
  - Bahasa Pemrograman JavaScript
  - Penanganan Maintenance server Windows
  - Database DB2
  - Regulasi / Peraturan Terkait Standar Aplikasi
  - Regulasi Tata Kearsipan dan Tata Naskah Dinas
- b. Keahlian :
  - Menulis, membaca, dan memelihara kode
  - Menemukan dan memperbaiki *bug* dalam aplikasi
  - Mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi yang efektif terhadap permasalahan / *troubleshoot* TNDE
- c. Keterampilan :
  - Berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan Perangkat Daerah dan tim
  - Menyusun dokumentasi teknis dan laporan yang jelas dan informatif
  - Kemampuan untuk bekerja secara efektif dalam tim lintas fungsi
- d. Pengalaman :
  - Pelatihan teknis yang relevan dengan teknologi dan alat yang digunakan

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan dan pengendalian oleh atasan langsung melalui laporan Monitoring dan Evaluasi Penggunaan Aplikasi setiap Triwulan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

3 (Tiga) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

- a. Standar Pelayanan (SP) yang Jelas
  - Dokumentasi Standar :Menyusun dan mempublikasikan SP yang mencakup prosedur, waktu layanan, kualitas layanan dan indikator kinerja
  - Pelatihan dan Sosialisasi :Memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh staf mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi
- b. Sistem Monitoring dan Evaluasi
  - Pengawasan Internal :Pengawasan rutin oleh tim internal untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar
  - Audit Berkala :Melakukan audit berkala untuk menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan
- c. Umpan Balik Pengguna
  - Survei Kepuasan :Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengumpulkan umpan balik
  - Kotak Saran :Menyediakan kotak saran dan saluran pengaduan yang mudah diakses untuk pengguna layanan
- d. Manajemen Kualitas
  - *Continuous Improvement* :Mengimplementasikan prinsip *continuous improvement* (perbaikan)

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Jaminan Keamanan Data dan perlindungan Data Administrasi Pemerintahan yang dibuktikan dengan dilaksanakannya *penetration test* setiap tahunnya rutin untuk mengecek sisi keamanan aplikasi

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- c. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 3.38. LAYANAN TATA KELOLA PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK

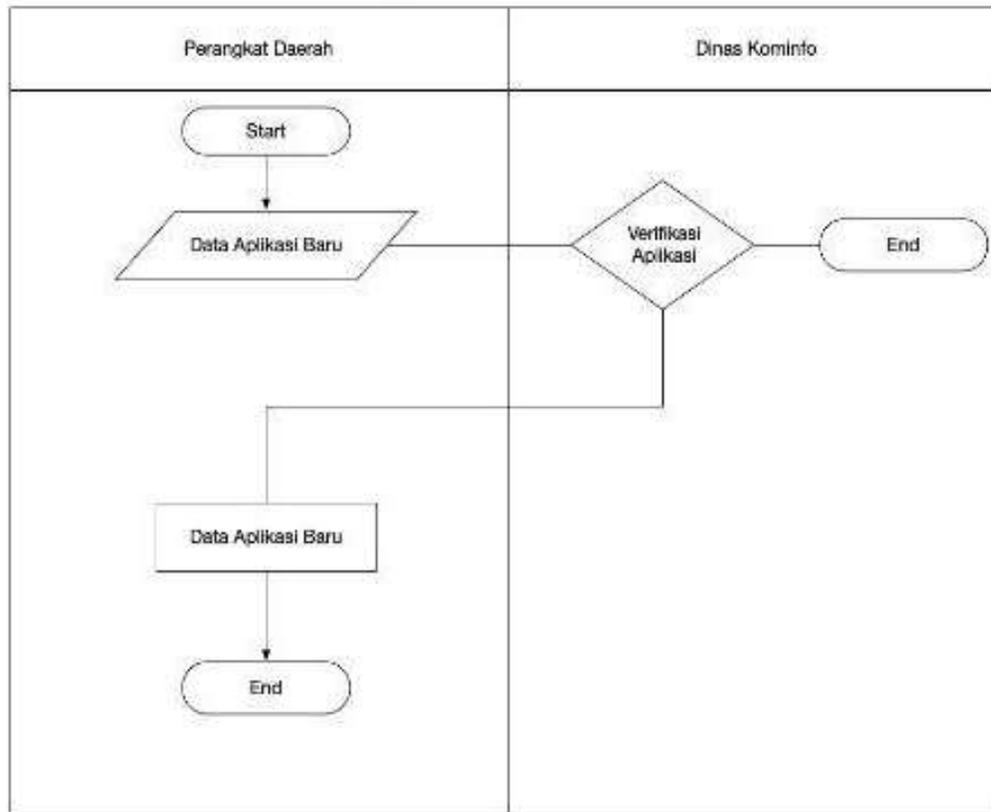
#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

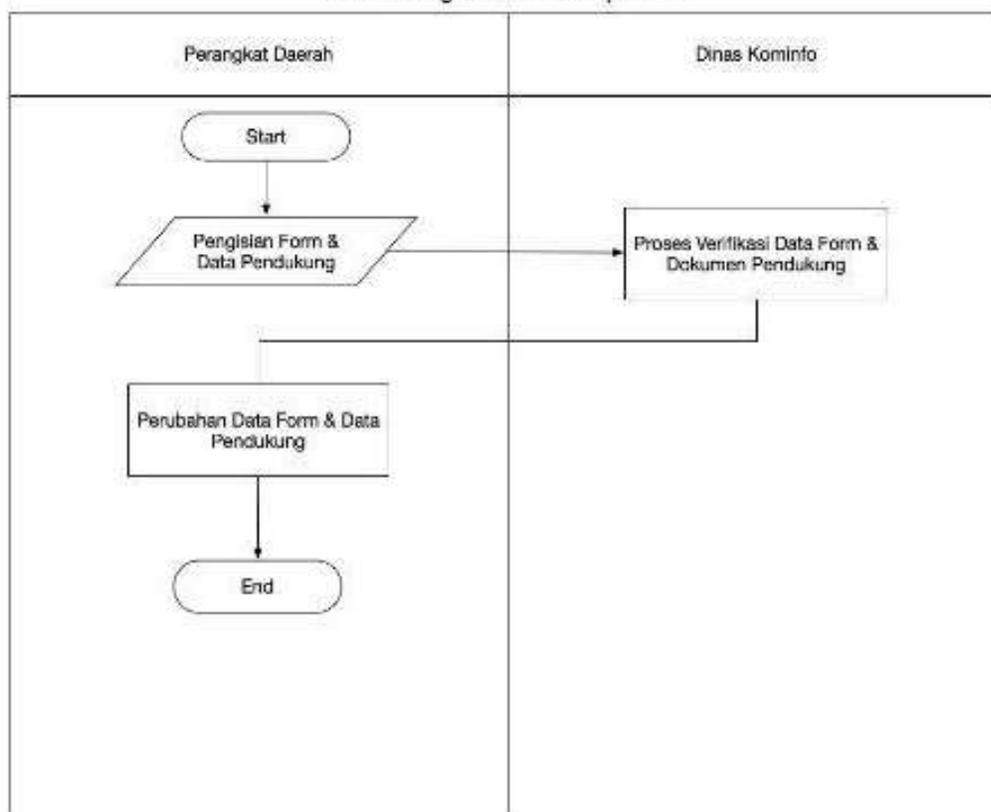
- a. Persyaratan Teknis : Komputer / Laptop, Jaringan Internet
- b. Persyaratan Administratif : Dokumen KAK, Proposal Penawaran, Surat Permohonan

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Alur permohonan aplikasi



Alur Pengisian data aplikasi



### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pencatatan	1 Jam
Validasi	3 Jam
Revisi / Koreksi kelengkapan dokumen	3 Jam

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Aplikasi Pendaftaran Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi digunakan untuk melaksanakan pengelolaan dan pengembangan aplikasi yang efektif dan efisien serta dapat terkoneksi dalam satu sistem informasi, sehingga semua pelaporan kegiatan pengelolaan dan pengembangan aplikasi di masing- masing Perangkat Daerah akan tercatat dan *ter-update* di Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- c. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor 59 tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE;
- e. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2022 tentang APBD Tahun Anggaran 2023;

- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Standar Aplikasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 90 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur;
- i. Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 66 Tahun 2022 tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2023.

## 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Perangkat Aksesibilitas : *Keyboard* dan *mouse* khusus, layar pembaca (*screen reader*) dan perangkat *input/output* Braille untuk pengguna dengan disabilitas penglihatan
- b. Desain Antarmuka : Antarmuka aplikasi yang ramah bagi pengguna dengan disabilitas, termasuk opsi untuk memperbesar teks, kontras warna tinggi, dan navigasi yang mudah
- c. Ruang Tunggu dan Pelayanan : Penyediaan ruang tunggu dan pelayanan yang ramah bagi kelompok rentan, seperti ruang yang mudah diakses kursi roda, tanda-tanda yang jelas, dan jalur khusus.
- d. Toilet Khusus Difabel : Fasilitas toilet yang dirancang untuk pengguna dengan disabilitas
- e. Pelatihan Pengguna : Pelatihan khusus bagi kelompok rentan untuk menggunakan aplikasi dengan efektif
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Tombol Lift Braille

## 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami berbagai sistem operasi yang digunakan, baik di server maupun perangkat klien
- b. Pengetahuan tentang manajemen database, termasuk SQL, desain database, dan optimisasi
- c. Menguasai bahasa pemrograman yang relevan dengan aplikasi yang digunakan, misalnya Python, Java dan JavaScript
- d. Mengetahui undang-undang dan peraturan terkait IT dan perlindungan data
- e. Memahami kebijakan internal dan eksternal terkait operasional aplikasi
- f. Kemampuan untuk merencanakan, mengatur, dan menjalankan proyek dari awal hingga selesai
- g. Kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengelola risiko proyek
- h. Kemampuan untuk menganalisis data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik
- i. Keahlian dalam mengidentifikasi masalah dan menemukan solusi yang efektif

- j. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif dengan tim dan pengguna
- k. Kemampuan untuk bekerja secara efektif dalam tim lintas fungsi
- l. Kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan
- m. Kemampuan untuk merespons kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan dengan empati dan pengertian
- n. Pengalaman dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi serupa

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan dan Pengendalian dilakukan dengan melakukan monitoring dan evaluasi pendaftaran aplikasi yang sesuai dengan standar

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

2 (Dua) Orang

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh staf mengenai standar pelayanan yang harus dipenuhi
- b. Melakukan pengawasan rutin oleh tim internal untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar
- c. Melakukan audit berkala untuk menilai kepatuhan terhadap standar pelayanan melalui Audit TIK SPBE
- d. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengumpulkan umpan balik
- e. Menyediakan kotak saran dan saluran pengaduan yang mudah diakses untuk pengguna layanan

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

- a. Mengimplementasikan sistem kontrol akses untuk membatasi masuknya orang ke area tertentu hanya kepada pihak yang berwenang
- b. Desain fasilitas yang ramah bagi semua pengguna, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas
- c. Melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas fisik untuk memastikan tidak ada risiko bahaya dari kerusakan
- d. Menerapkan kebijakan privasi yang ketat dan transparan mengenai pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi pengguna
- e. Melakukan audit keamanan secara berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki celah keamanan
- f. Memberikan pelatihan rutin kepada staf mengenai praktik keamanan siber yang baik
- g. Menggunakan pihak ketiga untuk melakukan audit independen terhadap sistem dan prosedur keamanan
- h. Mendapatkan sertifikasi keamanan dari lembaga yang diakui untuk menegaskan komitmen terhadap keamanan dan keselamatan

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

#### 4.1. LAYANAN PELAKSANAAN MONITORING, EVALUASI SERTA PELAPORAN HASIL PELAKSANAAN PENGELOLAAN DATA DAN PENYELANGGARAAN STATISTIK

##### A. DELIVERY SERVICE

### 1. PERSYARATAN

- Surat Permintaan Pemasangan JIP
- Perangkat Daerah sudah terhubung dengan JIP

### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Bidang	Statistisi Ahli Muda	Statistisi Ahli Pertama	Pergadadministrasi Umum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menugaskan kepada Statistisi Ahli Muda untuk menyusun laporan monitoring portal satu data	Mulai				Komputer, Jaringan Internet	15 menit	Disposisi	
2	Menugaskan kepada Statistisi Ahli Pertama untuk melakukan monitoring portal satu data Jawa timur					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	15 menit	Disposisi	
3	Melakukan pengecekan daftar data sesuai Surat Edaran Sekretaris Daerah terkait kesepakatan daftar data					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	10 menit	draft daftar data	10 menit per daftar data
4	Koordinasi dengan operator produsen data terkait					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	10 menit	catatan draft daftar data	via telephone
5	Melakukan verifikasi daftar data pada portal satu data jatim					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	10 menit	daftar data	
6	Melakukan pengecekan terhadap pengisian kamus data					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	20 menit	draft kamus data	20 menit per kamus data
7	Koordinasi dengan operator produsen data terkait					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	1 hari (tentative)	catatan draft kamus data	SOP Koordinasi, SOP Evaluasi
8	Melakukan verifikasi kamus data pada portal satu data jatim					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	10 menit	kamus data	
9	Membuat laporan monitoring portal satu data Jawa timur					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	1 hari	Laporan Monitoring	
10	Memeriksa laporan monitoring portal satu data Jawa timur					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	20 menit	Laporan Monitoring	
11	Mendokumentasikan laporan monitoring portal satu data Jawa timur					Komputer, Printer, Jaringan Internet, ATK	15 menit	Arsip Laporan Monitoring	

### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- Monitoring Dilaksanakan Tiga Bulan Sekali Dalam Setahun
- Evaluasi Dilaksanakan Sekali Dalam Setahun

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Memberikan Informasi Mengenai Kelengkapan dan Apakah Yang Dikirim Sudah Sesuai SOP atau Belum

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000

f. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Jaringan
- c. Printer
- d. Portal Satu Data Jatim
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki Akses ke Portal Sata
- b. Memahami Data Jatim Secara Umum
- c. Tim Ahli dari Kalangan Ahli, Praktisi, dan/atau Akademisi Bidang Keilmuan Data

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Melalui Surat Edaran Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tentang Monitoring Keterisian Data yang ditujukan kepada seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur

### 5. JUMLAH PELAKSANA

- a. Tim Penilai
- b. Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur
- c. Kepala Bidang Data dan Statistik
- d. Pejabat Fungsional Ahli Muda dan Ahli Pertama

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Pelayanan diberikan sesuai SOP Monitoring Daftar Data dan Kamus Data pada Portal Satu Data Jatim dan sesuai Pergub 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Layanan diberikan sesuai Standar ISO 27001:2022

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

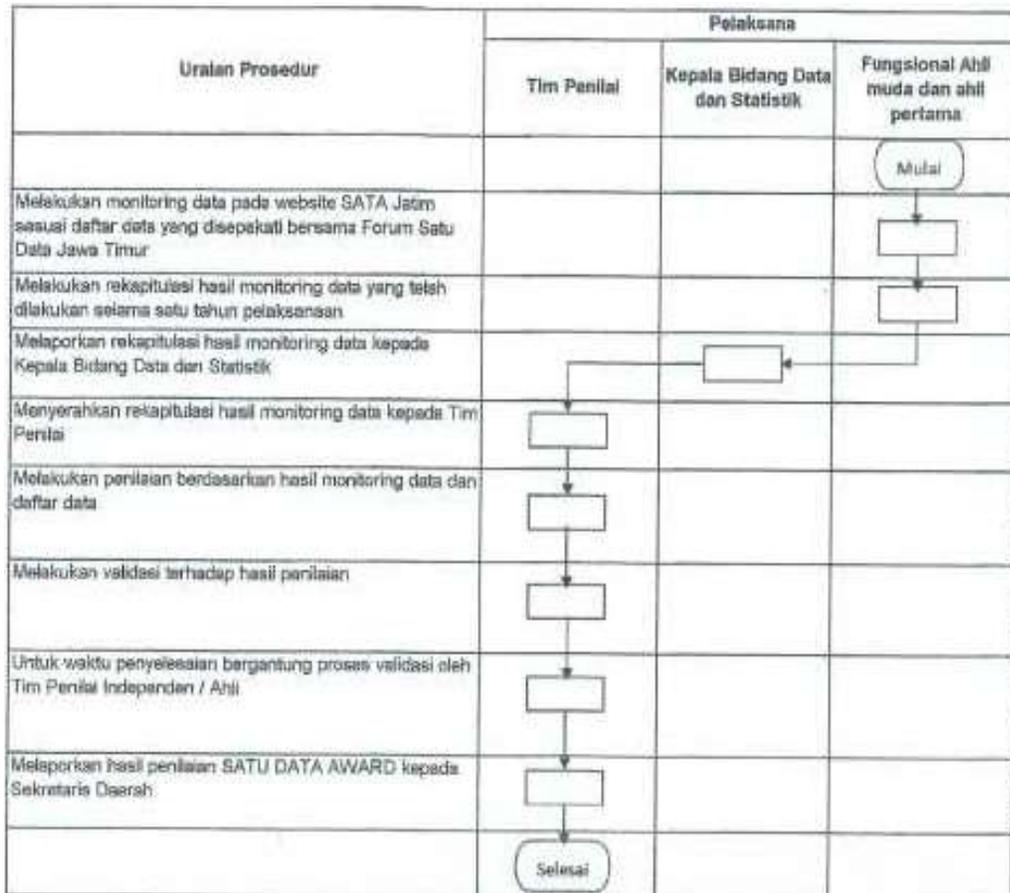
## 4.2. LAYANAN PEMBERIAN PENGHARGAAN PENYELENGGARAAN STATISTIK SEKTORAL

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- a. Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
- b. Penilaian Ahli

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Melakukan Monitoring Data Pada Website SATA Jatim Sesuai Daftar Data Yang Disepakati Bersama Forum Satu Data Jawa Timur (Setiap Triwulan)	5 Menit
Melakukan Rekapitulasi Hasil Monitoring Data Yang Telah Dilakukan Selama Satu Tahun Pelaksanaan	3 Hari
Melaporkan Rekapitulasi Hasil Monitoring Data Kepada Kepala Bidang Data dan Statistik	1 Hari
Melakukan Penilaian Berdasarkan Hasil Monitoring Data dan Daftar Data	45 Hari
Melakukan Validasi Terhadap Hasil Penilaian	45 Hari
Waktu Penyelesaian Bergantung Proses Validasi oleh Tim Penilai Independen/Ahli	7 Hari
Melaporkan Hasil Penilaian SATA Award Kepada Sekretaris Daerah	7 Hari
<b>TOTAL</b>	<b>108 Hari, 5 Menit</b>

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Gubernur memberikan penghargaan kepada Produsen Data dan Pemerintah Kabupaten/Kota serta Badan Publik lainnya yang mengelola data dengan baik

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. PPID : <https://ppid.kominfo.jatimprov.go.id/>
- b. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id) & [ppidprov@jatimprov.go.id](mailto:ppidprov@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial :
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer;
- b. Internet;
- c. Text Editor;
- d. Aplikasi Sata Jatim.
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur
- b. Tim Penilai sesuai SK Gubernur Jawa Timur
- c. Kalangan Ahli Data dan Statistik
- d. Praktisi Data dan Statistik
- e. Akademis Bidang Keilmuan Data

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Melakukan monitoring data pada website SATA Jatim
- b. Melakukan rekapitulasi hasil monitoring data yang telah dilakukan selama satu tahun
- c. Melaporkan rekapitulasi hasil monitoring data kepada Kepala Bidang Data dan Statistik
- d. Menyerahkan rekapitulasi hasil monitoring data kepada Tim Penilai

- e. Melakukan penilaian berdasarkan hasil monitoring data dan daftar data
- f. Melakukan validasi terhadap hasil penilaian
- g. Melaporkan hasil penilaian SATU DATA AWARD kepada Sekretaris Daerah

**5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Tim Penilai
- b. Kepala Dinas Kominfo
- c. Kepala Bidang Data dan Statistik
- d. Pejabat Fungsional Ahli Muda
- e. Statistisi dan Pengolah Data

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Layanan diberikan sesuai SOP SATA Jatim Award dan Pergub 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Tim Penilai merupakan Kalangan Ahli, Praktisi, dan/atau Akademisi Dalam Bidang Keilmuan Data

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

### 4.3. LAYANAN ANALISA DATA STATISTIK SEKTORAL

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Agenda Kerja terkait Analisa Data
- b. Data yang Akurat dan Aktual

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				
		Kepala Bidang	Sub Koordinator	Statistisi	Pranata Komputer	Pengelola Data/Pengadministrasi Umum
1	Menugaskan kepada Sub koordinator untuk melakukan analisa data statistik sektoral	Mulai				
2	Sub koordinator membuat konsep analisa data serta menugaskan staf					
3	Pengelola data/Pengadministrasi menyiapkan bahan analisa data					
4	melakukan preproceesing data untuk raw data sehingga data dapat di analisa					
5	Melakukan proses analisa data menggunakan metode statietika					
6	Membuat laporan analisa data statistik sektoral					
7	Memeriksa laporan analisa data statistik sektoral					
8	mendokumentasikan laporan analisa data statistik sektoral					Selesai

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 Hari 7 Jam 30 Menit

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

- a. Bahan Untuk Menentukan Sebuah Keputusan/Kebijakan
- b. Bahan Evaluasi Untuk Memperbaiki Kualitas
- c. Bahan Acuan Terhadap Berbagai Kegiatan
- d. Hasil Analisis Data Dapat Digunakan Untuk Membuat Perencanaan Kedepan

##### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. PPID : <https://ppid.kominfo.jatimprov.go.id/>
- b. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- c. SIKIPO : <https://sikipo.jatimprov.go.id/>
- d. Surel : [ppidprov@jatimprov.go.id](mailto:ppidprov@jatimprov.go.id)
- e. Media Sosial :
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- f. Call Center : 1500979
- g. Whatsapp : 081132220000
- h. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer/Laptop
- b. Koneksi Internet
- c. Aplikasi Satu Data
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Pendidikan Minimal S1 Statistisi
- b. Memiliki Sertifikat Pelatihan Pengolahan Data

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Pemeriksaan Konsep Laporan Analisis Data Statistik Sektoral oleh Kepala Bidang Data dan Statistik

### 5. JUMLAH PELAKSANA

6 (Enam) Orang Statistisi

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Layanan diberikan sesuai SOP Analisa Data Statistik Sektoral yang disahkan oleh Kepala Dinas

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Sumber data diambil dari Portal Satu Data Jatim dan sumber lain yang terpercaya

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

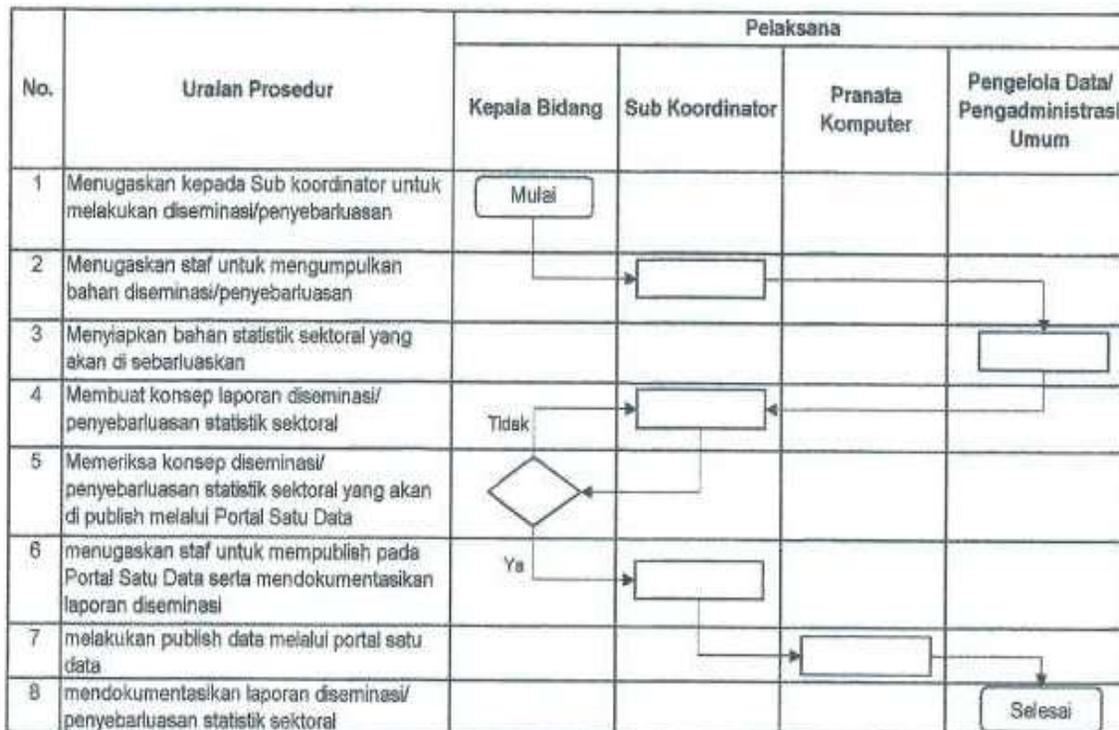
#### 4.4. LAYANAN DISEMINASI DATA STATISTIK SEKTORAL

##### A. DELIVERY SERVICE

### 1. PERSYARATAN

- a. Memiliki data yang akan didiseminasikan
- b. Data sudah terdapat dalam portal SATA Jatim

### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

KEGIATAN	WAKTU
Penugasan Diseminasi/Penyebarluasan Data Statistik Sektoral	15 Menit
Pengumpulan Bahan Diseminasi/Penyebarluasan Data Statistik Sektoral	15 Menit
Menyiapkan Bahan Statistik Sektoral Yang Akan Disebarluaskan	30 Menit
Membuat Konsep Laporan Diseminasi/Penyebarluasan Statistik Sektoral	30 Menit
Pemeriksaan Konsep Diseminasi/Penyebarluasan Statistik Sektoral Yang Akan Dipublikasikan Melalui Portal Satu Data	30 Menit
Publikasi Data Statistik Sektoral pada Portal Satu Data Serta Mendokumentasikan Laporan Diseminasi	15 Menit
Dokumentasi Laporan Diseminasi/penyebarluasan Statistk Sektoral	15 Menit
<b>TOTAL</b>	<b>2 Jam, 30 Menit</b>

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

## 5. PRODUK PELAYANAN

Hasil Diseminasi Data di Portal Satu Data Jawa Timur

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Jaringan Internet
- c. Printer
- d. Portal Satu Data Jatim
- e. Portal Open Data Jatim
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami peraturan Satu Data
- b. Memahami analisis data
- c. Memahami tata kelola Portal Satu Data dan Open Data Jatim

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Data Statistik yang di desiminasi sudah melewati verifikasi statistisi dan persetujuan pimpinan dengan memperhatikan ketepatan waktu dan aktualitas data

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Dinas Kominfo
- b. Kepala Bidang Data dan Statistik
- c. Statistisi Ahli Muda
- d. Pranata Komputer
- e. Pengelola Data

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Apabila persyaratan tidak dipenuhi, maka akan mempersulit pada saat data akan dipublikasikan pada Portal Satu Data dan Open Data Jatim

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data yang bersifat tertutup atau rahasia dijamin kerahasiaan datanya

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 (empat belas) Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

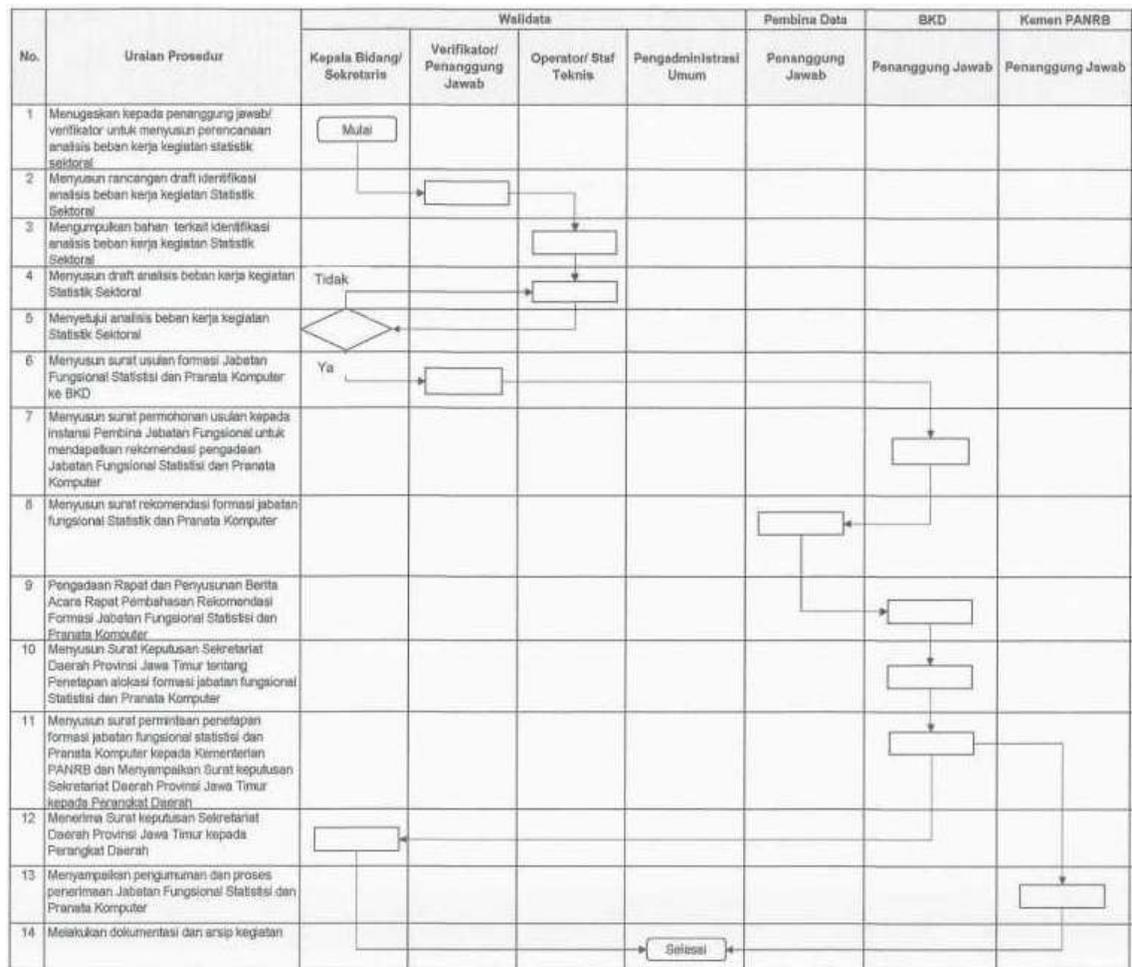
#### 4.5. LAYANAN PENINGKATAN KAPASITAS SDM PENYELENGGARAAN STATISTIK SEKTORAL

##### A. DELIVERY SERVICE

### 1. PERSYARATAN

Mengirimkan Surat Resmi Perihal Permohonan Pelatihan / Peningkatan SDM Statistik

### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

KEGIATAN	WAKTU
Penugasan Penyusunan Konsep Kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM	15 Menit
Penyusunan Rencana Kerangka Acuan Kerja (KAK) / Term Of Reference (TOR) Serta Konsep Kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM	1 Jam
Pengumpulan Bahan dan Informasi Peningkatan Kapasitas SDM	2 Jam
Membuat KAK/TOR Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM	2 Jam
Pemeriksaan KAK/TOR Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM	1 Jam
Mendokumentasikan Laporan Kegiatan Rapat Sosialisasi	1 jam
<b>TOTAL</b>	<b>7 Jam, 15 Menit</b>

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Penerima Layanan Dapat Mengikuti Kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM Yang Dilaksanakan

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Surel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- d. *Call Center* : 1500979
- e. *Whatsapp* : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

### B. MANUFACTURING

#### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

#### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer/Laptop
- b. Meja
- c. Ruang Kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

#### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Minimal Pendidikan S1
- b. Harus memahami tentang Penyelenggaraan Statistik Sektor
- c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Pimpinan mengikuti, melakukan monitoring dan memastikan kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM berjalan dengan baik dan bermanfaat bagi penerima layanan

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Bidang Data dan Statistik
- b. Pejabat Fungsional Statistisi Ahli Muda dan Ahli Pertama
- c. Narasumber Kegiatan

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Materi layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan SDM Penyelenggara Statistik Sektoral

#### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data SDM Penyelenggara Statistik Sektoral yang bersifat tertutup atau rahasia dijamin kerahasiaan datanya

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 (Empat belas) Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

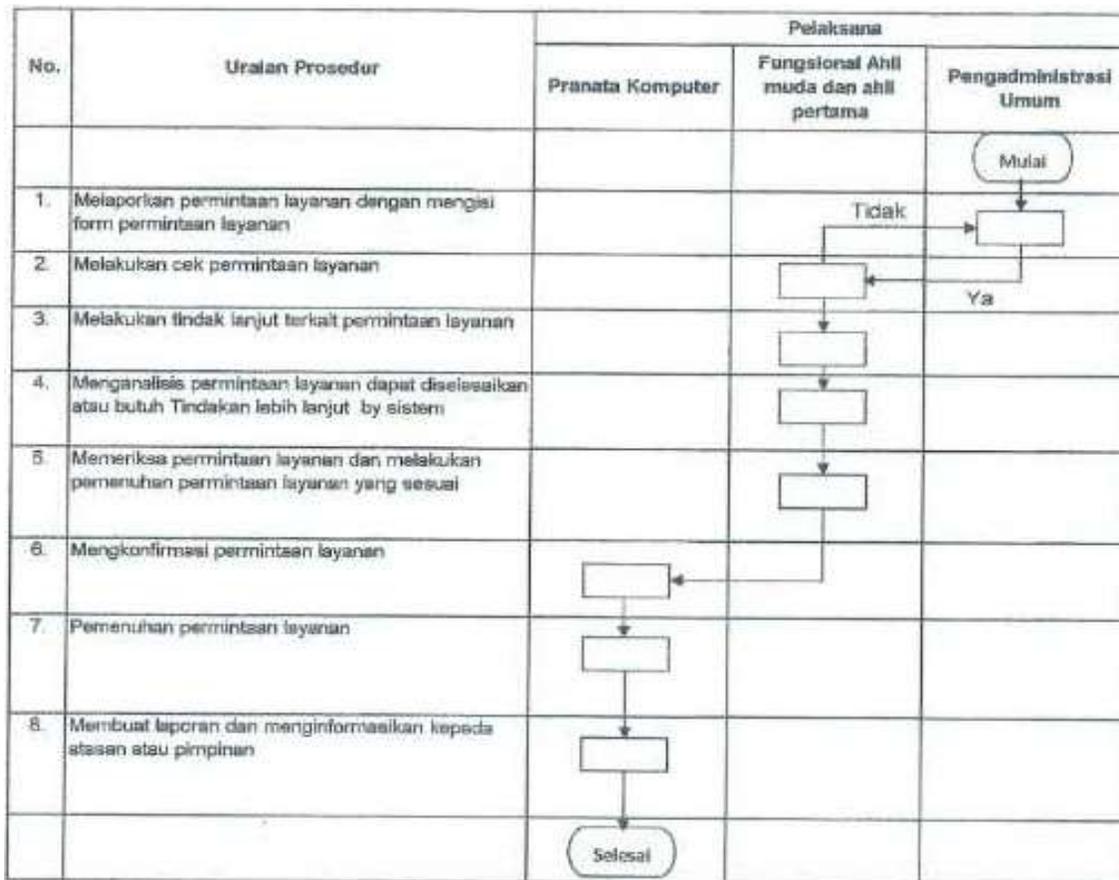
#### 4.6. LAYANAN PUSAT LAYANAN KONSULTASI STATISTIK SEKTORAL

##### A. DELIVERY SERVICE

### 1. PERSYARATAN

- a. Memberikan Informasi Permohonan Layanan Melalui Form Permintaan Layanan (<https://opendata.jatimprov.go.id/plastik/>)
- b. Mengirim Pesan Whatsapp Ataupun Bersurat Dengan Menyiapkan Isu/Kendala Yang Ingin Dikonsultasikan

### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

KEGIATAN	WAKTU
Melaporkan Permintaan Layanan Dengan Mengisi Form Permintaan Layanan	5 Menit
Melakukan Cek Permintaan Layanan	5 Menit
Melakukan Tindak Lanjut Terkait Permintaan Layanan	5 Menit
Menganalisa Permintaan Layanan Melalui Sistem Untuk Menentukan Permintaan Dapat Diselesaikan atau Butuh Tindakan Lebih Lanjut	5 Menit
Memeriksa Permintaan Layanan dan Melakukan Pemenuhan Permintaan Layanan Yang Sesuai	30 Menit
Mengkonfirmasi Permintaan Layanan	1 Jam
Pemenuhan Permintaan Layanan	1 Jam
Membuat Laporan dan Menginformasikan Kepada Atasan atau Pimpinan	30 Menit
<b>TOTAL</b>	<b>3 Jam, 20 Menit</b>

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Hasil Konsultasi Statistik Sektorial Yang Dibutuhkan, Dapat Berupa Informasi Statistik Maupun Pemenuhan Kebutuhan Data

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Jaringan Internet
- c. Printer
- d. Portal Satu Data Jatim
- e. Portal Open Data Jatim
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Memahami tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur
- b. Memiliki Kemampuan Komunikasi Yang Baik
- c. Memiliki Pemahaman Mengenai Pemenuhan Permintaan Layanan

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Memeriksa Jumlah Pengunjung Layanan Konsultasi Statistik Sektoral (Plastik) setiap bulan
- b. Memonitoring proses konsultasi

### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Bidang Data dan Statistik
- b. Pejabat Fungsional Statistisi Ahli Muda dan Ahli Pertama
- c. Staf Teknis Bidang Data dan Statistik (Mitra Perangkat Daerah)

### **6. JAMINAN PELAYANAN**

- a. Apabila kelengkapan persyaratan tidak ada, maka permintaan layanan tidak akan dilanjutkan
- b. Jika Standar Pelayanan tidak dijalankan maka pemenuhan permintaan layanan yang dilaporkan pemohon akan tertunda dan mengakibatkan waktu pemenuhan permintaan semakin lama

### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data yang bersifat tertutup atau rahasia dijamin kerahasiaan datanya

### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 (Empat Belas) Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 4.7. LAYANAN PENYEDIAAN INFRASTRUKTUR (SISTEM) PENYELENGGARAAN STATISTIK SEKTORAL BAGI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (SATA JATIM)

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

Bahan Berupa Informasi Kebijakan Terkait Isu Strategis Yang Relevan Dalam Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian selama 1 Tahun APBD berjalan

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Sebagai acuan utama kebijakan dalam Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral.

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Printer
- c. Jaringan Internet
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memiliki Pemahaman Terkait Analisa Informasi Data dan Terkait Isu Kebijakan Penyelenggaraan Statistik Sektoral

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan oleh atasan langsung berupa pendampingan saat koordinasi dengan produsen data di Jawa Timur

## **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- b. Kepala Bidang Data dan Statistik
- c. Pejabat Fungsional Statistik Ahli Muda dan Ahli Pertama

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan layanan tersedia dalam Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur BAB IV Portal Satu Data :

- Pasal 9 Ayat 1 : Portal Satu Data menyediakan akses kepada Pengguna Data dan dikelola oleh Walidata;
- Pasal 9 Ayat 4 : Produsen Data dapat mengajukan permohonan pembatasan akses data tertentu kepada Walidata.

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data yang bersifat tertutup atau rahasia dijamin kerahasiaan datanya

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

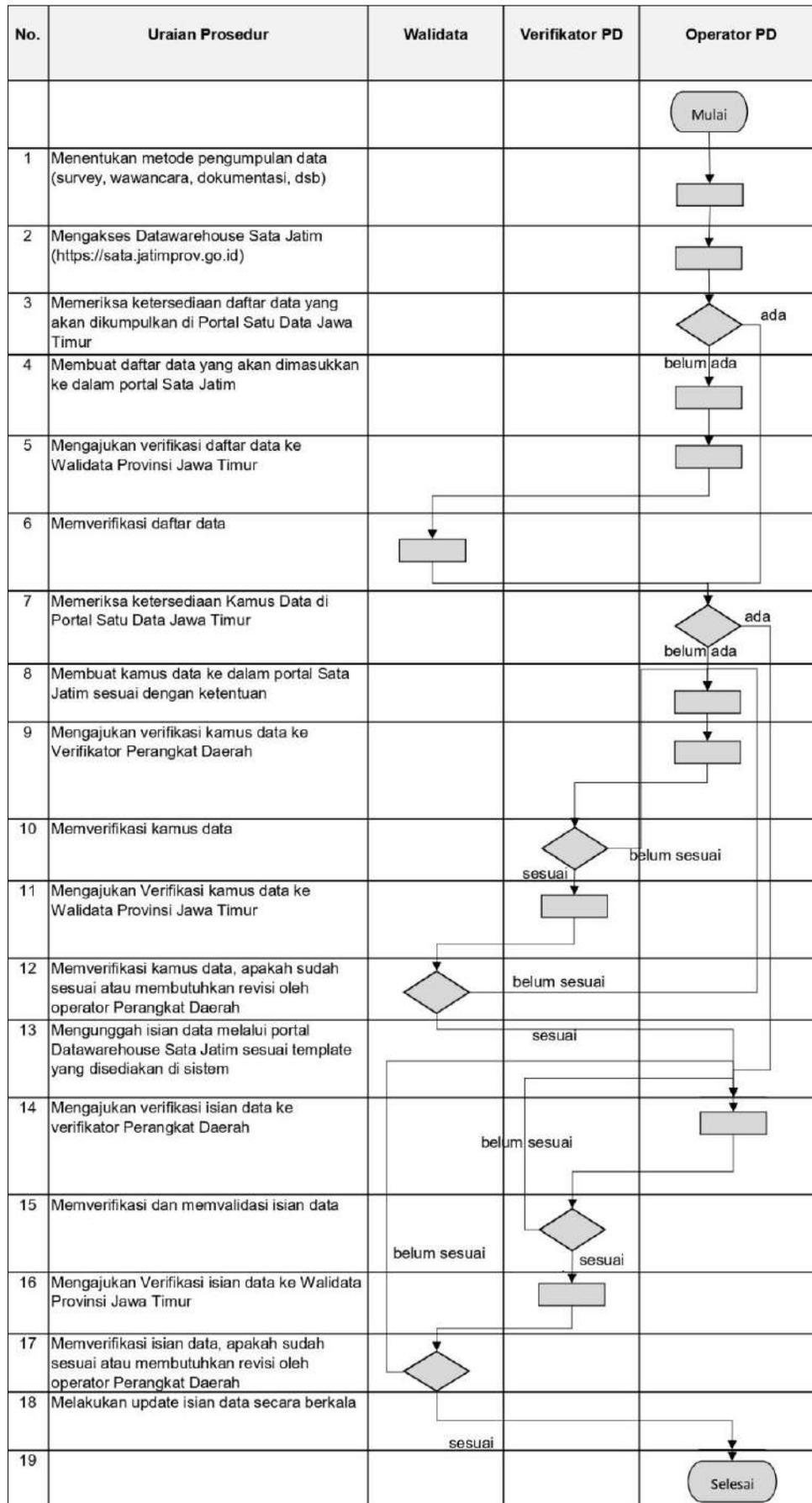
#### 4.8. LAYANAN PERUMUSAN SERTA PENYUSUNAN KEBIJAKAN PENGELOLAAN DATA DAN PENYELENGGARAAN STATISTIK SEKTORAL

##### A. DELIVERY SERVICE

### 1. PERSYARATAN

- a. SK Kepala Dinas Verifikator
- b. SK Operator masing-masing Produsen Data

### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Diselesaikan Berkala Dengan Periode Harian, Mingguan, Bulanan, Triwulan, Semester, Tahunan.

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Sebagai Media Bagi-Pakai Data yang Dapat Diakses Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang Menyediakan Data dan Informasi yang Lengkap, Aktual, Valid dan Akuntabel Serta Terintegrasi Dari Berbagai Entitas Dalam Lingkup Provinsi Jawa Timur

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Surel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- d. *Call Center* : 1500979
- e. *Whatsapp* : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Jaringan Internet
- c. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

Memiliki Kemampuan Dalam Proses Bisnis Penyelenggaraan Statistik atau Generic Statistical Business Process Model (GSBPM) yang terdiri dari Perencanaan Data, Pengumpulan Data, Pemeriksaan Data dan Penyebarluasan Data

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Melakukan Pemeriksaan Usulan Draft Terkait Rancangan Kebijakan Tentang Koordinasi dan Sinkronisasi Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pengelolaan Data Serta Penyelenggaraan Statistik Sektoral

### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Operator Walidata sebanyak 2 (dua) Orang
- b. Operator Produsen Data sebanyak 2 (dua) Orang dari masing-masing Perangkat Daerah, dengan total sejumlah 38 Perangkat Daerah

### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan layanan tersedia dalam Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur :

- Pasal 16 Ayat 1 Poin C : Walidata bertugas melakukan pendampingan dan konsultasi statistik kepada Produsen Data;
- Pasal 28 Ayat 2 : Forum Satu Data dibentuk sebagai media komunikasi, koordinasi, sinkronisasi, monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Satu Data di wilayah Provinsi melalui pertemuan Forum Satu Data.

### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data yang bersifat tertutup atau rahasia dijamin kerahasiaan datanya

### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

#### 4.9. LAYANAN KOORDINASI DAN SINKRONISASI TERKAIT PELAKSANAAN KEBIJAKAN PENGELOLAAN DATA DAN PENYELENGGARAAN STATISTIK SEKTORAL

##### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Mengumpulkan Bahan Berupa Informasi dan Data Relevan Terkait Isu Kebijakan Yang Akan Diatur
- b. Menganalisa dan Membuat Draft Rancangan Kebijakan Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			
		Kepala Bidang	Sub Koordinator	Tim/Panitia	Pengelola Data/Pengadministrasi Umum
1	Menugaskan kepada Sub koordinator untuk melakukan sosialisasi kebijakan pengelolaan data dan penyelenggaraan statistik sektoral	Mulai			
2	Sub koordinator memerintahkan staf untuk mengumpulkan bahan dan membuat Surat Undangan Sosialisasi				
3	Pengelola data/Pengadministrasi menyiapkan bahan-bahan sosialisasi				
4	Pengelola data/Pengadministrasi membuat konsep Surat Undangan Sosialisasi				
5	Membuat KAKTOR pelaksanaan Sosialisasi kebijakan pengelolaan data dan penyelenggaraan statistik sektoral	Tidak			
6	Memeriksa KAKTOR beserta surat undangan pelaksanaan Sosialisasi kebijakan pengelolaan data dan penyelenggaraan statistik sektoral				
7	menugaskan staf untuk mengirim surat kepada Perangkat Daerah	Ya			
8	Melakukan pendistribusian surat kepada Perangkat Daerah terkait				
9	Melakukan rekapitulasi konfirmasi kehadiran peserta rapat				
10	Melaksanakan rapat persiapan pelaksanaan sosialisasi				
11	Melaksanakan kegiatan rapat pelaksanaan sosialisasi				
12	Membuat laporan kegiatan rapat sosialisasi kebijakan pengelolaan data dan penyelenggaraan statistik sektoral				

##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka Waktu Yang Diperlukan Dapat Berupa Harian atau Mingguan Menyesuaikan Kompleksitas Proses Rancangan Kebijakan Terkait Koordinasi dan Sinkronisasi Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

## 5. PRODUK PELAYANAN

- a. Koordinasi dan sinkronisasi guna meningkatkan pemanfaatan data bagi pelaksanaan pembangunan daerah;
- b. Kualitas data yang dihasilkan oleh setiap Perangkat Daerah untuk mendukung peningkatan kualitas pembangunan daerah;
- c. Kerjasama lintas sektor dalam rangka penguatan data yang dihasilkan terkait dengan pengadaan dan pemanfaatan data.

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. PPID : <https://ppid.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer dan Jaringan Internet
- b. Printer
- c. ATK
- d. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

Mampu Menganalisa Informasi dan Data Terkait Isu Kebijakan Yang Akan Diatur Terkait Pengelolaan Data dan Penyelenggaraan Statistik Sektoral

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Melakukan Pemeriksaan Usulan Draft Terkait Rancangan Kebijakan Tentang Koordinasi dan Sinkronisasi Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pengelolaan Data Serta Penyelenggaraan Statistik Sektoral

### **5. JUMLAH PELAKSANA**

- a. Kepala Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur
- b. Kepala Bidang Data dan Statistik
- c. Pejabat Fungsional ahli muda dan ahli pertama

### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan layanan sudah tersedia dalam Pergub Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur :

- a. Pasal 16 Ayat 1 Poin e : Walidata bertugas melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan Walidata Kabupaten/Kota;
- b. Pasal 28 Ayat 2 : Forum Satu Data dibentuk sebagai media komunikasi, koordinasi, sinkronisasi, monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Satu Data di wilayah Provinsi melalui pertemuan Forum Satu Data.

### **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data yang bersifat tertutup atau rahasia dijamin kerahasiaan datanya

### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

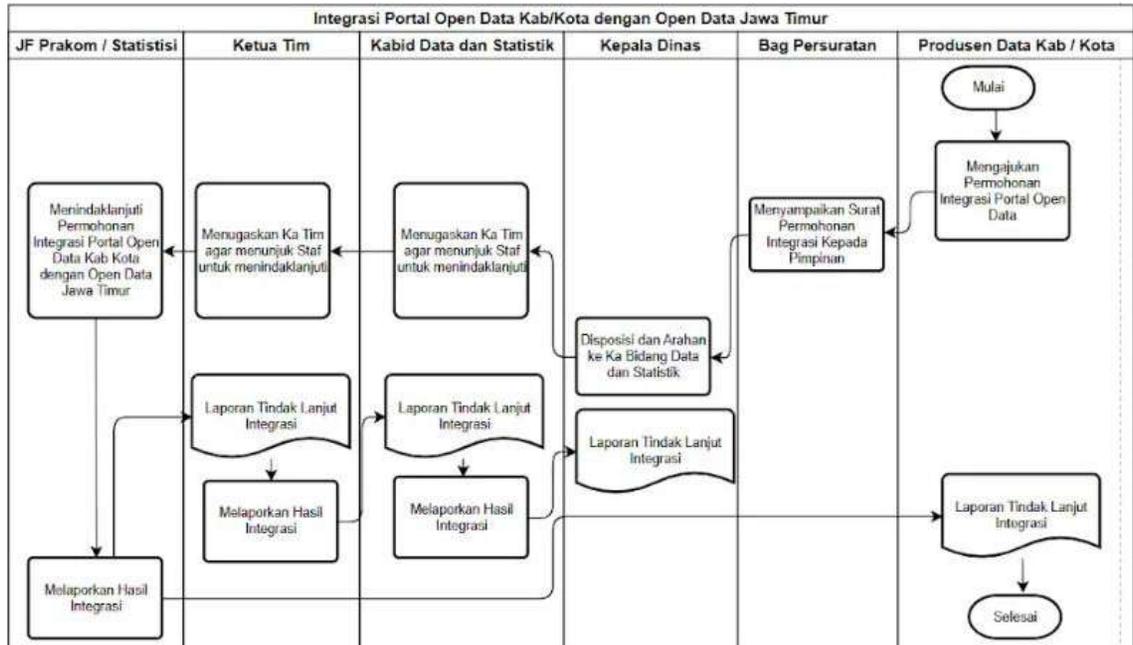
#### 4.10. LAYANAN PENYEDIAAN INFRASTRUKTUR (SISTEM) PENYELENGGARAAN STATISTIK SEKTORAL BAGI MASYARAKAT (OPEN DATA)

##### A. DELIVERY SERVICE

### 1. PERSYARATAN

- Surat Permintaan Pemasangan JIP
- Perangkat Daerah Sudah Terhubung Dengan JIP

### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Proses Persuratan	2 Hari Kerja (tergantung responsibilitas pengirim dan pengelola surat)
Tindak Lanjut oleh Tim Teknis	1 Hari Kerja
Pelaporan Hasil Tindak Lanjut	1 Hari Kerja

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Portal Open Data yang Terintegrasi dengan Portal Open Data Jawa Timur

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- Call Center : 1500979
- Whatsapp : 081132220000
- Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- e. Peraturan Gubernur Nomor 81 Tahun 2020 tentang Satu Data Jawa Timur;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Jaringan Internet
- c. Printer
- d. Portal Satu Data Jatim
- e. Portal Open Data Jatim
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braille

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- i. Memahami Teknik Integrasi Portal Open Data
- j. Memahami Pengelolaan Basis Data
- k. Memahami Struktur Data

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan Oleh Atasan Langsung Berupa Pendampingan Saat Koordinasi Dengan Produsen Data Kabupaten/Kota di Jawa Timur

### 5. JUMLAH PELAKSANA

2 (Dua) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Perlindungan Data Integrasi Melalui Backup Harian Yang Dilakukan Oleh Sistem Portal Open Data Jawa Timur

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Layanan diberikan sesuai Standar ISO 27001:2022

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 5.1. LAYANAN KONSULTASI KEAMANAN INFORMASI

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

Tidak ada persyaratan khusus sepanjang konsultasi yang dimaksud tidak spesifik ke layanan keamanan informasi atau siber seperti Layanan ITSA, Layanan Pentest, Layanan TTE-SE, dll.

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Ketua Tim	Tim Pelaksana
1	Menerima Surat Permohonan konsultasi layanan Keamanan Informasi secara daring maupun luring	Mulai			
2	Disposisi lanjutan				
3	Disposisi lanjutan				
4	Tim Teknis Layanan Keamanan Informasi menerima disposisi dan menentukan Personel pelaksana, tanggal pelaksanaan layanan Konsultasi Keamanan Informasi yang diminta				
5	Tim Pelaksana layanan menyampaikan ke Pemohon perihal mekanisme pelaksanaan layanan konsultasi mencakup sekurang-kurangnya waktu pelaksanaan konsultasi, personel yang melayani, serta persyaratan lain terkait layanan konsultasi apabila diperlukan.				
6	Tim Pelaksana Layanan Konsultasi melaksanakan layanan konsultasi sesuai jadwal yang telah ditentukan				
7	Laporan hasil Pelaksanaan Layanan Konsultasi Keamanan Informasi				
					Selesai

#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5 Hari Kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Layanan Keamanan Informasi Sesuai Kebutuhan

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- d. Call Center : 1500979
- e. Whatsapp : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- c. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer/Laptop
- b. Koneksi Internet
- c. Ruang Pertemuan
- d. Ruang Meeting dalam Zoom
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Mengetahui tentang jenis-jenis layanan Keamanan Informasi dan Siber
- b. Memahami peraturan terkait tata kelola Keamanan Informasi dan siber
- c. Memahami kerangka kerja keamanan informasi
- d. Memiliki keterampilan dalam menggunakan Teknologi Informasi
- e. Dapat berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan layanan oleh atasan langsung
- b. Pemberian arahan dan bimbingan kepada pelaksana layanan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

6 (enam) orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Memberikan layanan sesuai prosedur dan kebutuhan

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan dalam layanan konsultasi keamanan informasi antara lain berupa:

- a. Jaminan Kerahasiaan : Menjamin bahwa informasi yang diperoleh selama konsultasi akan tetap rahasia dan tidak akan dibagikan kepada pihak ketiga tanpa izin dari Pihak yang berwenang.

- b. Integritas : Menjamin bahwa informasi yang disampaikan dan dianalisis tidak akan diubah atau dimanipulasi tanpa izin.
- c. Kepatuhan : Memastikan bahwa layanan memenuhi standar dan regulasi keamanan informasi yang berlaku, seperti ISO 27001 dan/atau Peraturan lainnya yang berlaku.

#### **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 5.2. LAYANAN ASESMEN INDEKS KAMI

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Surat Permohonan dilakukan Penilaian Indeks Keamanan Informasi
- Dokumen bukti dukung dalam bentuk softcopy
- Non Disclosure Agreement* (NDA) antara Tim Penilai Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan Penerima Layanan

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			
		Kepala Dinas / Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama	Kepala Bidang / Pejabat Administrator	Kepala Seksi / Pejabat Pengawas	Tim Pelaksana
1.	Menerima Surat Permohonan penilaian Indeks Keamanan Informasi (Indeks KAMI)	Mulai			
2.	Disposisi lanjutan				
3.	Disposisi lanjutan				
4.	Tim Penilai Indeks Keamanan Informasi melakukan Rapat Koordinasi Teknis dengan instansi yang akan dinilai				
5.	Tim Pelaksana bersama Responden melakukan pengisian kuesioner Indeks KAMI berdasarkan Dokumen atau Bukti Dukung yang tersedia				
6.	Tim Penilai melakukan Verifikasi dan Validasi kesesuaian Dokumen atau Bukti Dukung dengan kuesioner dalam Indeks Keamanan Informasi. Tim Penilai memberikan masa sanggah untuk memberikan kesempatan kepada responden apakah menerima hasil penilaian ataukah menolak hasil penilaian. Jika menolak, maka Responden wajib menunjukkan Dokumen ataupun Bukti Dukung yang mendukung argumentasi penolakannya				
7.	Laporan hasil Penilaian Indeks Keamanan Informasi kepada instansi Pemohon				

#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

18 (Delapan Belas) Hari Kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Indeks Keamanan Informasi (Indeks KAMI) adalah Perangkat yang digunakan untuk memberikan gambaran kondisi kesiapan suatu instansi atau organisasi terkait penerapan kerangka kerja keamanan informasi kepada Pimpinan Instansi. Indeks KAMI mengacu kepada ISO 27001.

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- c. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer/Laptop
- c. Koneksi Internet
- d. Dokumen dalam bentuk *softcopy*
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braille

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Mengetahui tentang jenis-jenis layanan Keamanan Informasi dan Siber
- b. Memiliki keterampilan dalam menggunakan Teknologi Informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan layanan oleh atasan langsung
- b. Pemberian arahan dan bimbingan terkait hasil penilaian/asesmen sesuai bukti dukung kepada pelaksana layanan yang dilakukan secara berkelanjutan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

9 (Sembilan) Orang

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan hasil penilaian diberikan sesuai waktu serta Penerima Layanan akan mendapatkan rekomendasi berdasarkan temuan selama proses penilaian sesuai dengan aspek-aspek dalam Sistem Manajemen Keamanan Informasi sehingga dapat membantu Pihak Manajemen serta Pengambil Kebijakan agar dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna optimalisasi kegiatan Pengamanan Informasi dan Siber di Instansi dan/atau organisasi yang menjadi kewenangannya

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Data dan Informasi yang digunakan sebagai bukti dukung selama proses asesmen serta Hasil Penilaian termasuk rekomendasi untuk perbaikan bersifat rahasia dan hanya dapat diakses oleh Tim Penilai dan Pengguna Layanan

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

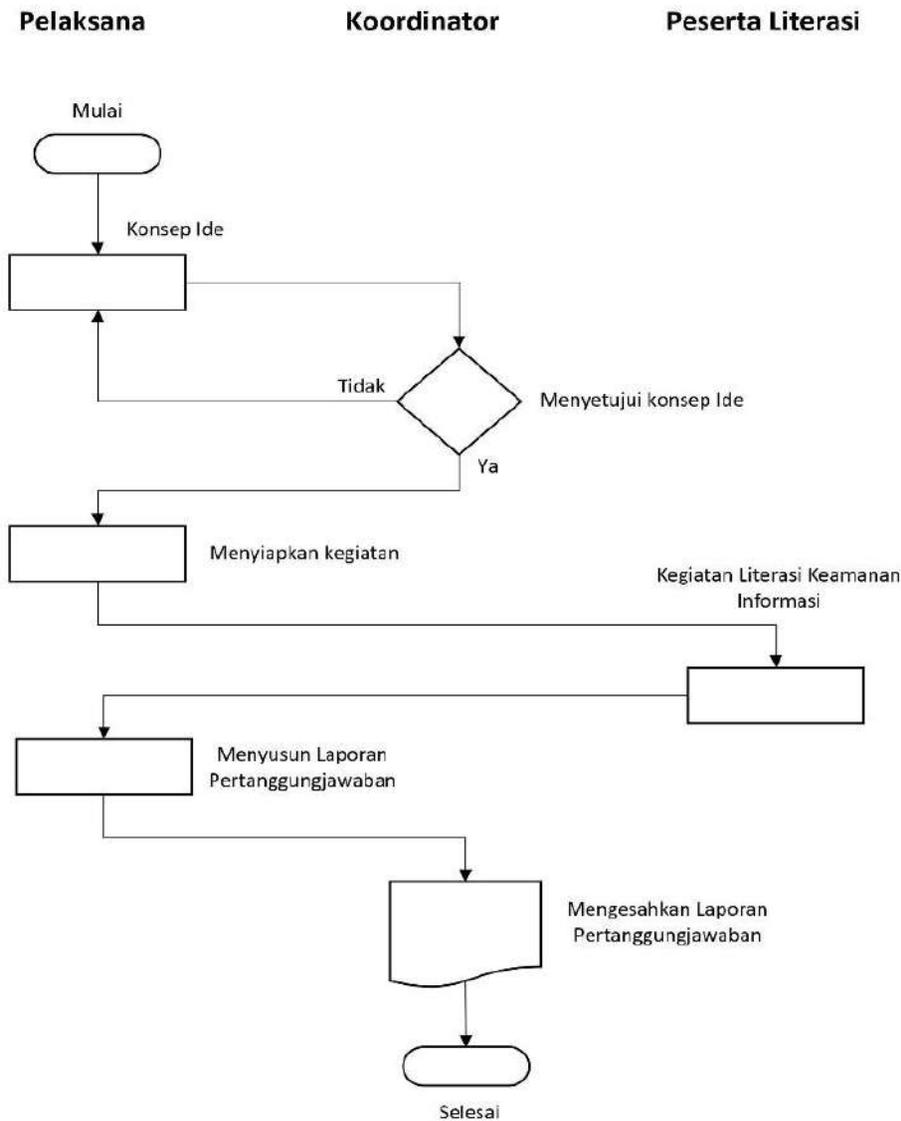
### 5.3. LAYANAN LITERASI KEAMANAN INFORMASI

#### A. DELIVERY SERVICE

##### 1. PERSYARATAN

- a. Persyaratan Teknis : Memiliki sistem keamanan informasi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan
- b. Persyaratan Administratif : Melengkapi formulir permohonan, menyertakan dokumen identitas dan izin yang diperlukan

##### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



##### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Administrasi	3 Hari Kerja
Koordinasi untuk menyiapkan layanan	5 Hari Kerja
Fasilitasi Ruang	1-3 Hari Kerja

##### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

##### 5. PRODUK PELAYANAN

Meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang keamanan informasi, pengurangan risiko keamanan informasi, dan pemenuhan standar keamanan informasi yang diperlukan.

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. Surel : [koinfo@jatimprov.go.id](mailto:koinfo@jatimprov.go.id)
- c. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/koinfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KoinfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KoinfoJatim?mx=2>
- d. *Call Center* : 1500979
- e. *Whatsapp* : 081132220000
- f. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- c. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;
- d. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Literasi Media dan Literasi Keamanan Siber.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer/Laptop
- b. Koneksi Internet
- c. Ruang Belajar Literasi
- d. Ruang Meeting dalam Zoom
- e. Materi Edukasi
- f. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memiliki pengetahuan tentang Keamanan Informasi
- b. Memiliki keterampilan dalam menggunakan Teknologi Informasi
- c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, khususnya dalam hal menyampaikan materi edukasi
- d. Berpengalaman dalam memberikan pelatihan Keamanan Informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan layanan oleh atasan langsung
- b. Pemberian arahan dan bimbingan kepada pelaksana layanan secara berkelanjutan

**5. JUMLAH PELAKSANA**

Jumlah pelaksana layanan disesuaikan dengan kebutuhan dan beban kerja

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Materi Literasi Keamanan Informasi layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Mengikuti standar keamanan informasi yang telah diatur dalam regulasi

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- d. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

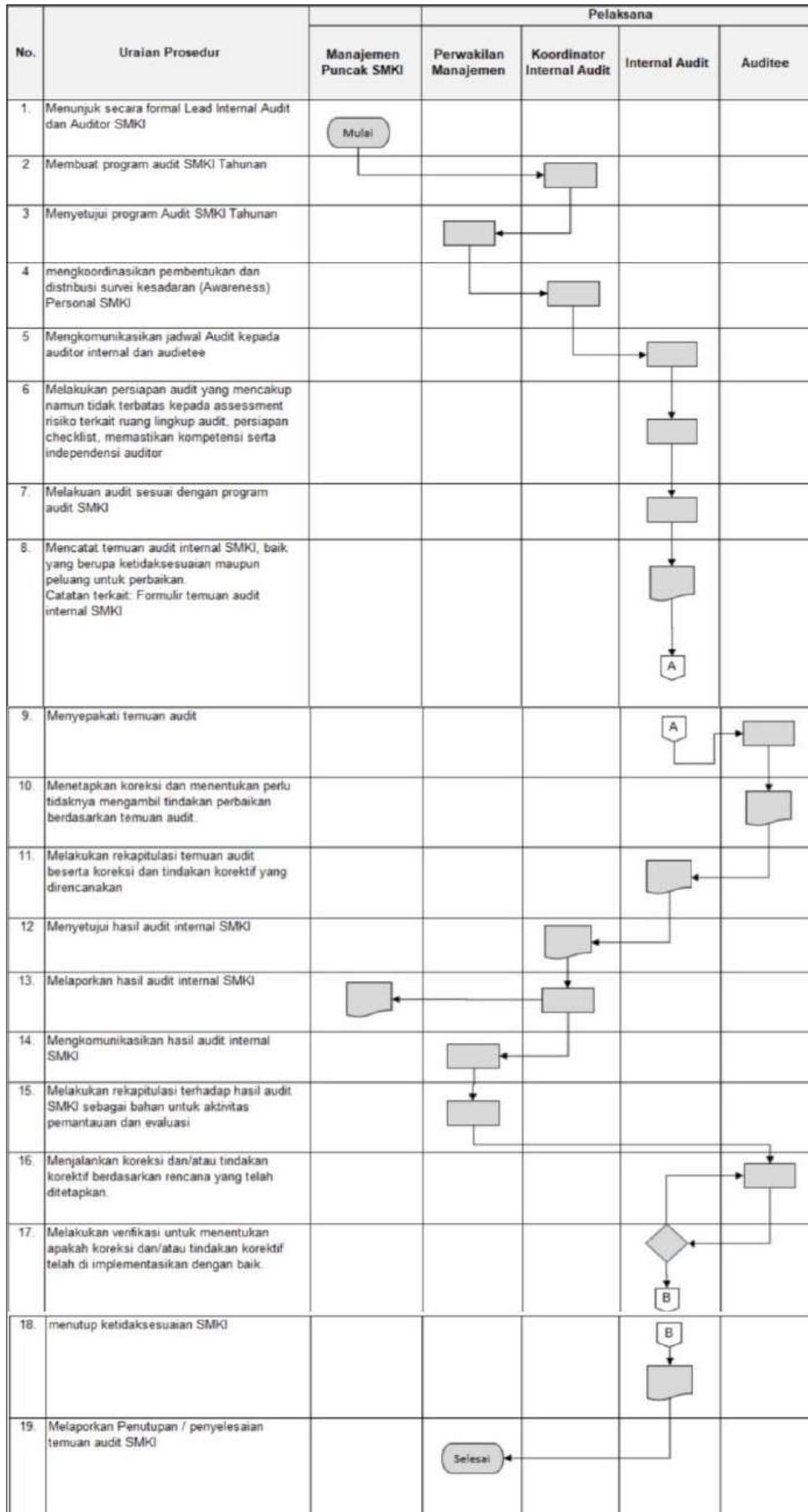
## 5.4. LAYANAN AUDIT KEAMANAN INFORMASI

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

Memenuhi persyaratan dokumentasi aplikasi pada apps.jatimprov.go.id

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



### **3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

3 (tiga) minggu

### **4. BIAYA/TARIF**

Gratis

### **5. PRODUK PELAYANAN**

#### **a. EVALUASI KESESUAIAN**

Audit keamanan informasi membantu dalam mengevaluasi sejauh mana organisasi telah mematuhi kebijakan keamanan, standar, dan regulasi yang berlaku. Ini termasuk memastikan bahwa kontrol keamanan yang diterapkan sesuai dengan standar industri dan kepatuhan yang diperlukan.

#### **b. PENEMUAN KELEMAHAN**

Audit dapat mengidentifikasi kelemahan dalam sistem informasi, infrastruktur TI, dan proses bisnis yang dapat dieksploitasi oleh pihak yang tidak berwenang. Temuan ini memungkinkan organisasi untuk mengambil tindakan perbaikan sebelum mereka dieksploitasi oleh penyerang. Peningkatan Efisiensi: Dengan mengevaluasi proses-proses keamanan dan sistem yang ada, audit dapat membantu dalam mengidentifikasi dan menghapus redundansi, serta memperbaiki efisiensi operasional. Ini membantu organisasi untuk menggunakan sumber daya dengan lebih efisien.

#### **c. PENGENDALIAN RISIKO**

Audit keamanan informasi membantu dalam mengidentifikasi risiko keamanan yang mungkin dihadapi organisasi dan membantu dalam mengembangkan strategi untuk mengelola dan mengurangi risiko tersebut. Ini termasuk pengidentifikasian area yang rentan dan penerapan kontrol yang tepat.

#### **d. PEMANTAUAN KINERJA**

Audit keamanan memberikan wawasan tentang efektivitas sistem keamanan saat ini dan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ada. Ini memungkinkan manajemen untuk memantau kinerja keamanan secara teratur dan mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

### **6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : [https:// alay.kominfo.jatimprov.go.id /](https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/)
- c. Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- d. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian di Pemerintah Daerah;
- e. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 59 tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer/Laptop
- c. Koneksi Internet
- d. Dokumen dalam bentuk *softcopy*
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Mengikuti Bimtek Audit Keamanan Informasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Dokumen/Laporan direview oleh lead auditor dan pimpinan (berjenjang) sebelum laporan dikirimkan melalui surat resmi Kepala Dinas

### 5. JUMLAH PELAKSANA

5 (Lima) Orang

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

Terdapat verifikasi mengenai hasil audit keamanan informasi dari auditor ke auditee sebelum dilakukan penutupan proses audit, sehingga dapat dilakukan kesepakatan antara auditor dan auditee jika terdapat ketidaksesuaian hasil audit

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Laporan Hasil Audit diklasifikasikan sebagai informasi rahasia dan Dokumen Audit hanya dikirimkan kepada Perangkat Daerah atau *stakeholder* terkait, ditandatangani dan disahkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

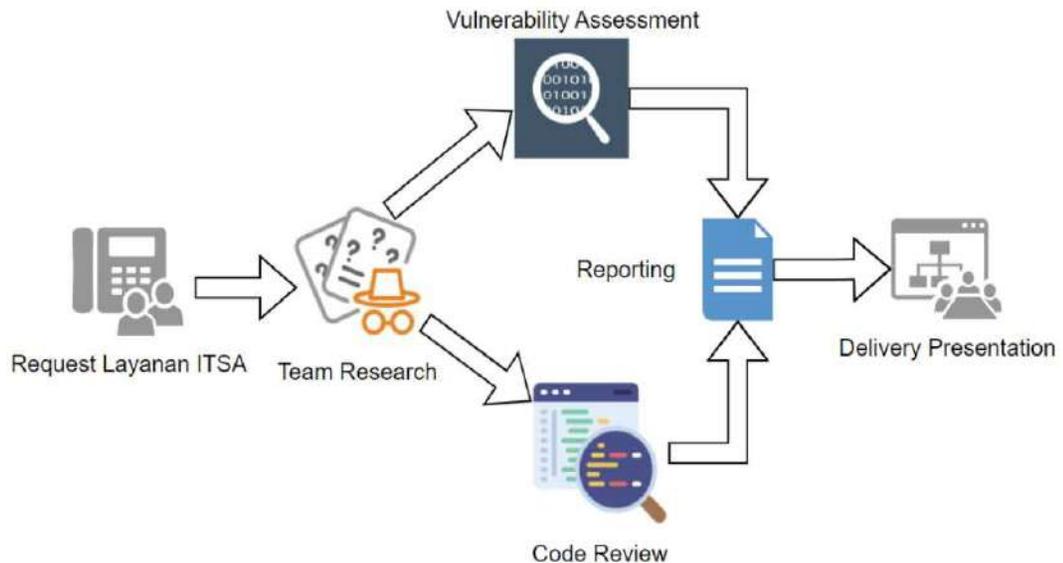
## 5.5. LAYANAN PENILAIAN TINGKAT KEMATANGAN KEAMANAN SISTEM ELEKTRONIK/ INFORMATION TECHNOLOGY SECURITY ASSESMENT (ITSA)

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

Memenuhi persyaratan dokumentasi aplikasi pada [apps.jatimprov.go.id](https://apps.jatimprov.go.id)

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5 Hari Kerja s.d. 2 Minggu

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

- a. Mengidentifikasi Kerentanan : Membantu mengidentifikasi kerentanan dalam sistem dan aplikasi yang dapat dieksploitasi oleh penyerang. Dengan menemukan kelemahan ini, developer aplikasi dapat mengambil langkah untuk mengatasi dan mengurangi risiko sebelum dieksploitasi secara berbahaya
- b. Manajemen Risiko : Memberikan pemahaman yang jelas tentang risiko terkait kerentanan yang ditemukan
- c. Kelangsungan Bisnis : Dengan mengidentifikasi dan mengurangi risiko keamanan, pengujian penetrasi membantu memastikan kelangsungan bisnis. Melindungi sistem dan data kritis dari ancaman siber meminimalkan risiko gangguan yang dapat mempengaruhi operasi dan layanan

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Menghubungi Ketua Tim Layanan Bidang Persandian atau PIC yang tercantum pada surat

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Peraturan Presiden RI Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 4. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian di Pemerintah Daerah;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 59 tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; 7. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- g. Standard Operational Procedure (SOP) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur Nomor 1006 Tanggal 22 Mei 2023 tentang Layanan Nama Domain jatimprov.go.id.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer/Laptop
- c. Koneksi Internet
- d. Dokumen dalam bentuk *softcopy*
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

Memiliki pengetahuan pada Keamanan Siber dan *Programming*

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Dokumen/Laporan direview oleh pimpinan (berjenjang) sebelum laporan dikirimkan melalui surat resmi Kepala Dinas

### 5. JUMLAH PELAKSANA

3 (Tiga) Orang

## **6. JAMINAN PELAYANAN**

Tidak terdapat jaminan secara pasti dikarenakan "Tidak Ada Sistem Yang Aman". Bisa jadi sistem sudah memiliki keamanan yang mumpuni akan tetapi terdapat celah keamanan pada sisi SDM, seperti password yang mudah ditebak atau terkena phishing.

Konsekuensinya jika layanan tidak dilaksanakan sesuai standar adalah bisa terjadi insiden siber seperti kebocoran data, web defacement (khususnya judi online) dan pengambil-alihan aplikasi bahkan server. Kompensasi, tim ITSA sekaligus JatimProv-CSIRT dapat membantu memitigasi insiden siber yang terjadi dikarenakan ketidaksesuaian standar pelayanan.

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Laporan hasil kegiatan diklasifikasikan sebagai informasi rahasia yang ditandatangani dan disahkan oleh Kepala Dinas Kominfo Jatim. Secara keseluruhan kegiatan dilakukan oleh Dinas Kominfo Jatim untuk dinas atau stakeholder terkait dengan lingkup batasan masalah pada versi. Pengujian dilakukan berdasarkan parameter celah keamanan yang berhasil ditemukan pada setiap aplikasi sehingga perbaikan sistem harus dilakukan untuk menghindari kebocoran data sensitif.

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 5.6. IMPLEMENTASI JARING KOMUNIKASI SANDI (JKS)

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur : akun email jks di jatimprov (nama akun mempunyai nama jks.<nama opd>@jatimprov.go.id)
- Di luar Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur : akun email sanapati

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

##### MENGIRIM BERITA

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Tim Pelaksana	Sandiman
1	Menerima Permohonan Pengiriman Surat	Muzi			
2	Menugaskan Pengadministrasi Umum/Pelaksana untuk mengagendakan surat tersebut				
3	Mengagendakan surat tersebut di buku agenda berita keluar dan meneruskannya kepada Pejabat Fungsional Sandiman				
4	Memberikan Nomor surat yang akan dikirim ke Buku agenda transmisi surat keluar				
5	Memindai (scan) menjadi file (soft copy) dan mengirim surat tersebut sesuai alamat tujuan menggunakan secure email serta mencatat waktu pengiriman di lembar belakang surat asli dan paraf				
6	Mengandakan dan mengarsipkan surat yang telah dikirim				
7	Mengembalikan surat asli yang telah dikirim kepada Pengadministrasi Umum/Pelaksana				
8	Mengarsipkan surat yang sudah dikirim				

## MENERIMA BERITA

No.	Uraian Prosedur	Sandiman	Pelaksana		
			Pengadministrasi Umum / Pelaksana	Ketua Tim Persandian dan Kaminfo	Caraka / Kurir
1	Membuka email sanapati				
2	Meneliti, mengecek, membaca isi, tujuan surat elektronik di email sanapati dan apakah perlu diteruskan ke Kab/Kota				
3	meneruskan surat elektronik ke alamat email sanapati di kab/ kota sesuai isi surat jika diminta untuk meneruskan				
4	Mencetak surat elektronik tersebut sesuai alamat surat/ tembusan/ indasan/ arsip, mengagendakan di buku agenda email masuk dan mengarsipkan di arsip surat masuk				
5	Meneruskan surat tersebut ke pengadministrasi Umum				
6	Mengagendakan surat tersebut di buku agenda surat masuk				
7	Mengagendakan surat masuk tersebut dengan jumlah sesuai alamat penerima surat				
8	Membubuhi cap asli, tndasan, peringgal, membuat lembar pengantar surat dan meneruskannya kepada Kasji Persandian dan Kaminfo untuk ditanda tangan				
9	Memberi paraf legalisasi surat dan tanda tangan pada lembar pengantar surat				
10	Menugaskan Caraka untuk mendistribusikan surat tersebut sesuai alamat, dengan ketentuan : Surat asli/ tembusan untuk Gubernur, Sekda, Asisten disampaikan oleh Caraka melalui Subbag Umum dan TU Biro Umum dan Perlengkapan Setda Prov.Jatim				
11	Mengagendakan surat tersebut di buku agenda surat masuk				
12	Mengagendakan surat masuk tersebut dengan jumlah sesuai alamat penerima surat				

### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pesan akan diterima, dibalas dan/atau diteruskan ke tujuan maksimal 8 jam di hari kerja dari waktu pesan diterima

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

## 5. PRODUK PELAYANAN

Menyediakan jalur penyampaian surat elektronik yang cepat dan tertutup (tidak sembarang orang / organisasi mempunyai akun email tersebut)

## 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- b. *Helpdesk* : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- c. Surel : [sandikominfo@jatimprov.go.id](mailto:sandikominfo@jatimprov.go.id)
- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

Peraturan Lembaga Sandi Negara Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pedoman Gelar Jaringan Komunikasi Sandi

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Akun email jks.<nama opd>@jatimprov.go.id oleh Diskominfo jatim
- b. Akun email sanapati disediakan oleh BSSN

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Pemahaman dasar tentang email
- b. Mengerti protokol keamanan untuk menghindari email spam dan phising
- c. Memahami etiket komunikasi resmi dengan email
- d. Mampu membuat dokumentasi dan rekap email masuk / keluar
- e. Mengetahui peraturan pemerintah terkait penggunaan email dan komunikasi elektronik
- f. Mampu menangani masalah teknis dasar terkait penggunaan email

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Supervisi atasan langsung
- b. Dilaksanakan secara berkelanjutan
- c. Memberikan laporan dan evaluasi tiap bulan

### 5. JUMLAH PELAKSANA

1 (Satu) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Layanan diberikan sesuai dengan SOP yang disahkan oleh Kepala Dinas dan bila terjadi keterlambatan, Penerima Layanan bisa memberikan keberatan lewat surel [sandikominfo@jatimprov.go.id](mailto:sandikominfo@jatimprov.go.id)

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Untuk mengakses layanan JKS wajib melakukan *login* dengan akun yang terdaftar secara legal

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 5.7. KONTRA PENGINDERAAN

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

Surat Permohonan Kontra Penginderaan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

3 Ruang dalam 1 Hari kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Pemilik ruangan mendapatkan rasa aman dari alat-alat penginderaan

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

a. SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>

b. Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>

c. Surel : [sandikominfo@jatimprov.go.id](mailto:sandikominfo@jatimprov.go.id)

- d. Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>
- e. *Call Center* : 1500979
- f. *Whatsapp* : 081132220000
- g. Telepon : 031-8294608

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

Seperangkat Alat Kontra Penginderaan beserta Petugasnya

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Familiar dengan teknologi pengawasan dan alat-alat kontra penginderaan seperti deteksi bug, enkripsi, dan teknologi pelacakan
- b. Pengetahuan tentang ancaman keamanan yang dihadapi oleh pemerintah atau organisasi, termasuk spionase, insider threats, dan serangan siber
- c. Kemampuan bekerja dalam tim dengan efektif untuk mencapai tujuan bersama
- d. Kesadaran akan tanggung jawab etis dalam menangani informasi sensitif dan rahasia
- e. Mampu menyusun laporan yang jelas dan ringkas mengenai temuan dan rekomendasi

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

- a. Kontra Penginderaan hanya diberikan jika ada permintaan melalui surat resmi Permohonan Kontra Penginderaan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur
- b. Kontra Penginderaan hanya bisa dilakukan jika ada Surat Tugas dari atasan yang membidangi
- c. Laporan Kontra Penginderaan ditujukan ke Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur atau Kab/Kota telah ditandatangani atasan langsung dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

### 5. JUMLAH PELAKSANA

Minimal 3 (Tiga) Orang

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Layanan diberikan sesuai SOP yang telah disahkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Laporan Kontra Penginderaan disetujui dan ditandatangani Pihak Pemohon dan Pihak Pemberi Layanan sebagai hak dan tanggungjawab. Masing-masing pihak wajib menjaga keamanan dan kerahasiaan bersama.

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

**5.8. PENGAMANAN SINYAL UNTUK KEGIATAN STRATEGIS**

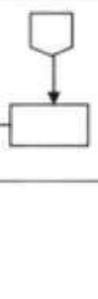
**A. DELIVERY SERVICE**

**1. PERSYARATAN**

Mengajukan Surat Permohonan Pengamanan Sinyal Untuk Kegiatan Strategis Secara Resmi

**2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**

KEGIATAN	PELAKSANA	
	Sub Koord	SDM Berakses Sandi
1	2	3
1. Melakukan pengiriman/penerimaan surat permohonan kegiatan <i>jamming</i> /pengamanan sinyal.		
2. Memberikan arahan terkait penyiapan administrasi persuratan kegiatan <i>jamming</i> /pengamanan sinyal. berupa : a. Konsep surat perintah kegiatan <i>jamming</i> /pengamanan sinyal. b. konsep SPPD kegiatan <i>jamming</i> /pengamanan sinyal.		
3. Membuat konsep surat perintah dan konsep SPPD kegiatan <i>jamming</i> /pengamanan sinyal.		
4. Menerima, memeriksa, dan meneruskan konsep surat perintah dan konsep SPPD kegiatan <i>jamming</i> /pengamanan sinyal.		
5. Melakukan persiapan yang meliputi : a. Menerima surat perintah untuk melaksanakan kegiatan <i>jamming</i> . b. Menerima data lokasi kegiatan, bentuk bangunan, luas daerah yang akan dilakukan <i>jamming</i> . c. Melakukan tinjauan ke lapangan untuk mendapatkan data mengenai rangkaian acara, infrastruktur gedung dan lingkungan sekelilingnya, infrastruktur jaringan komunikasi (BTS), dan jaringan listrik untuk kelancaran tugas. d. Menyiapkan peralatan <i>jammer</i> yang akan digunakan. e. Memeriksa kelengkapan peralatan <i>jammer</i> , seperti jumlah alat <i>jammer</i> , kelengkapan unit <i>jammer</i> dan alat pendukung <i>jammer</i> .		  

<p>6. Melaksanakan kegiatan <i>jamming</i> yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sampai di lokasi dan menurunkan seluruh peralatan dengan hati-hati agar tidak terjadi kerusakan dan diletakkan di tempat yang aman.</li> <li>Melakukan pengecekan voltase listrik sesuai dengan yang dimiliki oleh peralatan <i>jammer</i>.</li> <li>Menghubungkan antenna sesuai dengan penempatan pada slot frekuensi yang ditentukan agar <i>jammer</i> dapat melingkupi area kegiatan sesuai kebutuhan.</li> <li>Menghubungkan kabel power agar alat <i>jammer</i> dapat digunakan.</li> <li>Meletakkan alat <i>jammer</i> sesuai posisi target dan posisi BTS sesuai dengan kondisi di lapangan serta tidak menarik perhatian pihak lain.</li> <li>Mengoperasionalkan alat <i>jammer</i> sesuai dengan instruksi Pejabat terkait yang ditunjuk (coordinator lapangan)</li> <li>Mengoperasikan alat <i>jammer</i> dan berada pada jarak 3,5 meter dari alat <i>jammer</i> agar selalu siaga.</li> <li>Memeriksa dan mengepak seluruh alat <i>jammer</i>, kelengkapan unit <i>jammer</i> dan alat pendukung <i>jammer</i> yang telah digunakan.</li> </ol>		
<p>7. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan <i>jamming</i>.</p>		
<p>8. Menerima, memeriksa, dan meneruskan laporan pelaksanaan kegiatan <i>jamming</i>.</p>		

### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 Hari Kerja

### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

### 5. PRODUK PELAYANAN

Perlindungan Informasi pada kegiatan penting pemerintah daerah / VVIP melalui teknik pengamanan gelombang frekuensi atau sinyal.

### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- Pengaduan dapat disampaikan ke Ketua Tim Layanan, Monev dan Audit Layanan
- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>

- |                       |                |
|-----------------------|----------------|
| f. <i>Call Center</i> | : 1500979      |
| g. <i>Whatsapp</i>    | : 081132220000 |
| h. Telepon            | : 031-8294608  |

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- Jammer CPM-HPRC 6 Band
- Handy Talky / Alat Komunikasi 2 arah

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- Mengetahui cara penggunaan peralatan jammer;
- Mampu bekerja sama dalam tim;
- Memiliki komunikasi yang baik dan aktif;
- Pelaksana harus setia kepada Pancasila, bangsa dan negara Republik Indonesia dengan senantiasa menjaga kewaspadaan, serta senantiasa berani dalam menghadapi berbagai situasi penugasan dalam pengawalan

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Pembinaan dan Pengawasan Teknis terhadap Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota dan Penetapan Pola Hubungan Komunikasi Sandi antar Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh BSSN dan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat sesuai dengan kewenangannya

### 5. JUMLAH PELAKSANA

3 (Tiga) Orang Per *Request*

### 6. JAMINAN PELAYANAN

- Durasi Layanan : 2 hari (1 hari sebelum acara dan 1 hari saat acara berlangsung);
- Jangkauan Area :
  - Lingkungan Terbuka : Dalam kondisi optimal dan lingkungan terbuka, jangkauan dapat mencapai hingga 500 meter hingga 1 kilometer dari perangkat jammer;
  - Lingkungan Perkotaan : Di lingkungan dengan banyak bangunan dan penghalang, jangkauan efektif bisa lebih pendek, biasanya antara 100 hingga 300 meter;
  - Lingkungan Dalam Ruangan : Jangkauan bisa sangat bervariasi tergantung pada struktur bangunan, tetapi biasanya antara 20 hingga 50 meter;
- Tingkat Efektivitas : 99% gangguan komunikasi tidak sah dalam area cakupan;
- Dukungan Teknis : 24/7 selama durasi layanan;
- Monitoring dan Pelaporan: Real-time monitoring dan laporan harian kepada tim pasukan pengamanan Presiden.

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada Pengamanan Sinyal Kunjungan Presiden adalah aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa semua komunikasi tetap aman dan tidak terganggu oleh pihak yang tidak diinginkan. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan adalah :

- a. Keamanan Komunikasi
- b. Pemantauan dan Kontrol
- c. Penanganan Insiden
- d. Keamanan Fisik
- e. Pengujian dan Validasi
- f. Pelatihan dan Edukasi
- g. Dokumentasi dan Pelaporan

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

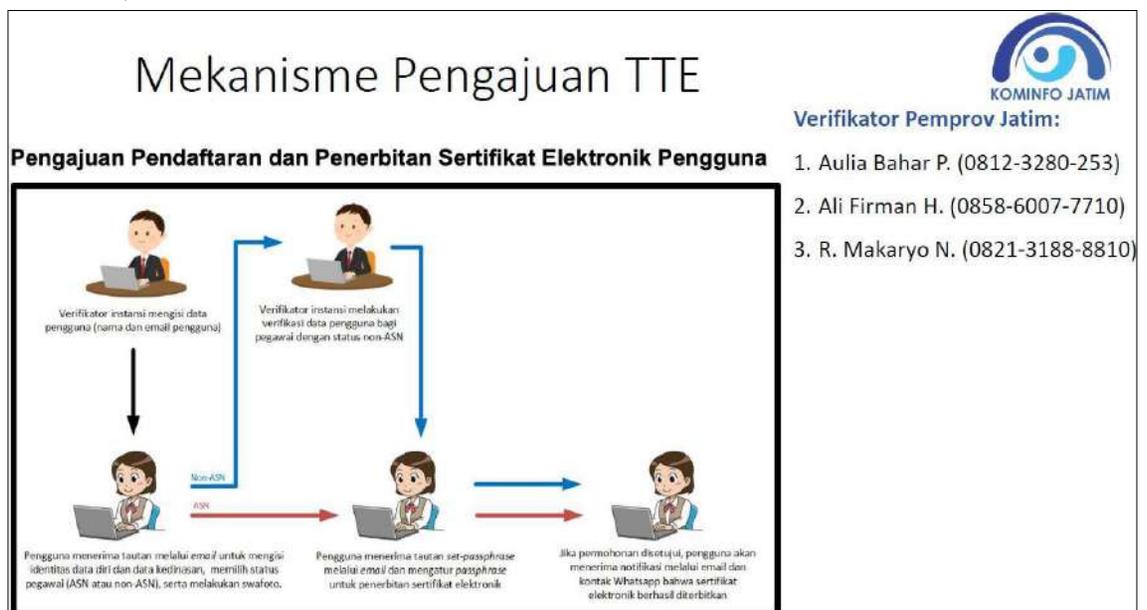
## 5.9. TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE) / SERTIFIKASI ELEKTRONIK

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Surat Permohonan TTE secara resmi yang ditandatangani Pejabat Eselon 2 ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dengan disertai informasi kontak person dan *link* lampiran data
- Data disimpan ke dalam *cloud drive* (*Google Drive, OneDrive, Terabox, dll*) sebagai verifikasi data berupa :
  - Scan KTP
  - Scan SK Jabatan Terakhir
  - Nomor HP Aktif
  - Email Resmi @jatimprov.go.id jika sudah ada
- Surat Resmi dikirimkan melalui email ke sandikominfo@jatimprov.go.id; cc: raden.nugrahadi@jatimprov.go.id

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR



#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5 Hari Kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

#### 5. PRODUK PELAYANAN

Sebagai alat untuk verifikasi dan autentikasi atas identitas penandatanganan sekaligus untuk menjamin keutuhan dan keautentikan dokumen elektronik

#### 6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- Menghubungi atasan langsung
- SP4N-LAPOR! : <https://jatim.lapor.go.id/>
- Helpdesk : <https://alay.kominfo.jatimprov.go.id/>
- Surel : [kominfo@jatimprov.go.id](mailto:kominfo@jatimprov.go.id)
- Media Sosial
  - Instagram : <https://www.instagram.com/kominfojatim/>
  - Facebook : <https://www.facebook.com/KominfoProvJatim/>
  - Youtube : <https://www.youtube.com/@KOMINFOMMC>
  - X : <https://x.com/KominfoJatim?mx=2>

- |                       |   |              |
|-----------------------|---|--------------|
| f. <i>Call Center</i> | : | 1500979      |
| g. <i>Whatsapp</i>    | : | 081132220000 |
| h. Telepon            | : | 031-8294608  |

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- e. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- g. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- h. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi;
- i. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Komputer
- b. Koneksi Internet
- c. Peramban (Web Browser)
- d. Application Programming Interface (API)
- e. Command Line Interface (Putty, Secure CRT, dan lain-lain)
- f. Telepon atau Handphone
- g. ATK
- h. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami peraturan dan regulasi yang berlaku di Indonesia terkait sertifikat elektronik;
- b. Mengetahui standar internasional seperti ISO/IEC 27001 untuk manajemen keamanan informasi;
- c. Memiliki kemampuan dalam administrasi dan konfigurasi sistem *Public Key Infrastructure* (PKI)

- d. Memiliki pengetahuan tentang enkripsi, algoritma kriptografi, dan teknologi keamanan lainnya;
- e. Melakukan audit keamanan untuk memastikan sistem dan proses sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- f. Menilai kerentanan dan mengimplementasikan tindakan korektif;
- g. Memberikan dukungan teknis dan layanan pelanggan yang berkualitas;
- h. Menangani permintaan dan masalah yang diajukan oleh pengguna sertifikat elektronik;
- i. Memiliki standar etika tinggi dan menjaga integritas dalam menjalankan tugas;
- j. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data pengguna;
- k. Memahami Peraturan Terkait Tata Kelola TIK;
- l. Memahami Prosedur Teknis Integrasi Sistem Elektronik;
- m. Memahami Teknis Layanan TIK;

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

- a. Melakukan audit keamanan secara berkala untuk memastikan sistem dan proses sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan;
- b. Audit mencakup penilaian terhadap infrastruktur teknologi, kebijakan keamanan, serta kepatuhan terhadap regulasi;
- c. Menggunakan alat pemantauan untuk memeriksa aktivitas jaringan dan sistem secara real-time;
- d. Mendeteksi dan merespons insiden keamanan dengan cepat untuk meminimalkan dampak;
- e. Melakukan penilaian risiko secara berkala untuk mengidentifikasi potensi kerentanan dalam sistem;
- f. Menerapkan langkah-langkah mitigasi yang diperlukan untuk mengurangi risiko;
- g. Meningkatkan kesadaran tentang pentingnya keamanan informasi di seluruh organisasi.

#### **5. JUMLAH PELAKSANA**

3 (tiga) orang pelaksana terdiri dari :

- a. Aulia Bahar Pernama, S.Kom., M.ISM.
- b. Ali Firman Herlambang, S.T.
- c. Raden Makaryo Nugrahadi, S.Kom., M.MT.

#### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan pelayanan pada sertifikat elektronik yang disediakan oleh Badan Siber dan Sandi Negara meliputi beberapa aspek untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan aman, andal, dan memenuhi kebutuhan pengguna. Berikut adalah beberapa komponen utama dari jaminan pelayanan tersebut :

##### **a. Keandalan dan Ketersediaan Layanan**

Uptime Layanan : Menjamin ketersediaan layanan 24/7 dengan minimal downtime. BSrE menggunakan infrastruktur yang andal dan redundan untuk memastikan layanan tetap berjalan meskipun terjadi gangguan.

Pemantauan Layanan : Melakukan pemantauan layanan secara real-time untuk mendeteksi dan mengatasi masalah sebelum berdampak pada pengguna.

## **b. Keamanan Data**

Enkripsi : Menggunakan enkripsi yang kuat untuk melindungi data pengguna baik saat penyimpanan maupun selama transmisi. Ini mencakup enkripsi end-to-end untuk memastikan bahwa data tetap aman dari pihak yang tidak berwenang.

Kontrol Akses : Mengimplementasikan kontrol akses yang ketat untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data sensitif.

## **c. Integritas Data**

Tanda Tangan Digital : Menggunakan tanda tangan digital untuk memastikan bahwa data tidak diubah atau dimanipulasi selama proses pengiriman atau penyimpanan.

Hashing : Menggunakan algoritma hash untuk memastikan integritas data dan mendeteksi perubahan yang tidak sah.

## **d. Kerahasiaan Data**

Kebijakan Privasi : Menerapkan kebijakan privasi yang ketat untuk melindungi informasi pribadi pengguna dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data.

## **e. Layanan Pelanggan**

Dukungan Teknis : Menyediakan dukungan teknis yang responsif dan efektif untuk membantu pengguna mengatasi masalah dan pertanyaan terkait sertifikat elektronik.

Panduan dan Dokumentasi : Menyediakan panduan dan dokumentasi yang komprehensif untuk membantu pengguna memahami dan menggunakan layanan sertifikat elektronik dengan efektif.

## **7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada sertifikat elektronik yang disediakan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mencakup berbagai aspek untuk memastikan integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan layanan. Berikut adalah elemen-elemen utama dari jaminan tersebut :

- a. Keamanan Data;
- b. Integritas Data;
- c. Kerahasiaan;
- d. Keandalan Layanan;
- e. Pemulihan Bencana;
- f. Kepatuhan terhadap Standar dan Regulasi;
- g. Sertifikasi dan Akreditasi;
- h. Pelatihan dan Kesadaran Keamanan;
- i. Manajemen Insiden;
- j. Transparansi dan Komunikasi.

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

**5.10. LAYANAN MONITORING & MAINTENANCE KEAMANAN APLIKASI**

**A. DELIVERY SERVICE**

**1. PERSYARATAN**

Bidang Persandian dan Keamanan Informasi dan atau pemilik layanan Sistem Elektronik yang telah terintegrasi dengan Security Information and Event Management (SIEM) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

**2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR**

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana	
		Ketua Tim	Tim Pelaksana
1	Login pada <i>Dashboard Monitoring</i>		Mulai
2	Melakukan pengecekan anomali pada utilitas Sistem Elektronik		Decision diamond
3	Melakukan pengecekan dan verifikasi anomali pada catatan lalu lintas website	Activity circle	Decision diamond
4	Melakukan pengecekan dan verifikasi anomali pada catatan login Sistem Elektronik	Activity circle	Decision diamond
5	Melaporkan anomali yang teridentifikasi	Activity rectangle	Activity rectangle
6	Mencatat insiden keamanan siber		Activity rectangle
7	Menyusun laporan notifikasi serangan siber		Activity rectangle
			Selesai

**3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**

2 Jam 5 Menit

**4. BIAYA/TARIF**

Gratis

**5. PRODUK PELAYANAN**

Identifikasi dini terhadap serangan siber dan investigasi sumber serangan siber

**6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

Bersurat resmi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

## B. MANUFACTURING

### 1. DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### 2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

- a. Telepon/HP
- b. Komputer/Laptop
- c. Koneksi Internet
- d. Dokumen dalam bentuk *softcopy*
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- a. Memahami operasional komputer
- b. Memahami alur pembacaan log keamanan informasi
- c. Ramah dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan
- d. Tidak mudah panik walaupun tekanan tinggi serta utamakan senyuman

### 4. PENGAWASAN INTERNAL

Laporan Monitoring kepada Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi apabila ditemukan adanya anomali

### 5. JUMLAH PELAKSANA

2 - 4 orang, tergantung pada level atau tingkat kesulitan informasi yang akan diamankan

### 6. JAMINAN PELAYANAN

Pelayanan akan diberikan sebaik-baiknya, mengingat ancaman siber terjadi setiap waktu. Konsekwensi bervariasi bergantung tingkat kategorisasi sistem elektronik.

### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Laporan hasil kegiatan diklasifikasikan sebagai informasi rahasia yang ditandatangani dan disahkan oleh Kepala Dinas Kominfo Jatim. Secara keseluruhan kegiatan dilakukan oleh Dinas Kominfo Jatim untuk Perangkat Daerah atau *stakeholder* terkait dengan lingkup batasan masalah pada versi. Pengujian dilakukan berdasarkan parameter celah keamanan yang berhasil ditemukan pada setiap aplikasi sehingga perbaikan sistem harus dilakukan untuk menghindari kebocoran data sensitif.

## **8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 5.11. LAYANAN PENANGANAN INSIDEN KEAMANAN INFORMASI

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Hasil investigasi dan monitoring
- Domain [jatimprov.go.id](http://jatimprov.go.id)
- Surat resmi Perangkat Daerah terkait kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Koresponden JKS di Perangkat Daerah
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Ketua Tim	Tim Pelaksana	
1.	Mengidentifikasi adanya insiden siber <i>web-defacement</i> pada <i>website</i> <a href="http://jatimprov.go.id">jatimprov.go.id</a>					
2.	Melakukan verifikasi dan validasi pada halaman <i>website</i> yang mengalami insiden siber <i>web-defacement</i>					
3.	Melaporkan insiden siber dimaksud pada Kepala Seksi Persandian dan Keamanan Informasi					
4.	Melakukan verifikasi dan validasi pada draft notifikasi insiden siber dan memberikan persetujuan secara elektronik					
5.	Melakukan koordinasi notifikasi insiden siber kepada Perangkat Daerah terkait					
6.	Melaporkan insiden siber					
7.	Menandatangani surat kepada OPD/UPT untuk mengirimkan nama penanggungjawab email <a href="http://jatimprov.go.id">jatimprov.go.id</a> guna serah terima user dan password					
8.	Menunggu umpan balik dari Perangkat Daerah terkait respon penanganan insiden <i>web-defacement</i>					
9.	Melakukan <i>suspend</i> pada <i>website</i> pada terdampak					
10.	Memberikan pendampingan yang diperlukan dalam melakukan pemulihan insiden siber					
11.	Melakukan tindak lanjut insiden siber					

#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Bervariasi dan sangat bergantung pada dampak akibat serangan siber, namun penanganan insiden diusahakan secepat mungkin

#### **4. BIAYA/TARIF**

Gratis

#### **5. PRODUK PELAYANAN**

Support penanganan insiden siber dan pemulihan layanan terdampak

#### **6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

Menghubungi Ketua Tim Layanan Bidang Persandian atau PIC yang tercantum pada surat

### **B. MANUFACTURING**

#### **1. DASAR HUKUM**

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- b. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional;
- c. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 98 Tahun 2018 tentang Standar Aplikasi bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

#### **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Email Jaring Komunikasi Sandi (JKS)
- b. Komputer
- c. Internet
- d. Ruang Rapat di Bidang Sandi
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

#### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Pengalaman di bidang Komputer
- b. Mengerti jenis kerentanan sistem elektronik beserta penguatannya
- c. Sabar
- d. Bisa menghadapi tekanan tinggi
- e. Tidak mudah panik
- f. Ramah dan berkharia

#### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Laporan Hasil Penanganan Insiden Keamanan Informasi kepada Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi diteruskan kepada Kepala Dinas

**5. JUMLAH PELAKSANA**

2 - 3 Orang

**6. JAMINAN PELAYANAN**

Penanganan insiden yang cepat dan sesuai dengan SOP yang berlaku, kemudahan berkoordinasi dan pendampingan dalam pemulihan insiden keamanan informasi

**7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Laporan hasil kegiatan diklasifikasikan sebagai informasi rahasia yang ditandatangani dan disahkan oleh Kepala Dinas Kominfo Jatim. Secara keseluruhan kegiatan dilakukan oleh Dinas Kominfo Jatim untuk Perangkat Daerah atau *stakeholder* terkait dengan lingkup batasan masalah pada versi. Pengujian dilakukan berdasarkan parameter celah keamanan yang berhasil ditemukan pada setiap aplikasi sehingga perbaikan sistem harus dilakukan untuk menghindari kebocoran data sensitif.

**8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

## 5.12. LAYANAN PENGUATAN (HARDENING) SISTEM ELEKTRONIK

### A. DELIVERY SERVICE

#### 1. PERSYARATAN

- Hasil investigasi dan monitoring
- Domain [jatimprov.go.id](http://jatimprov.go.id)
- surat resmi Perangkat Daerah terkait kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

#### 2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Koresponden JKS di Perangkat Daerah
		Kepala Dinas	Kepala Bidang	Ketua Tim	Tim Pelaksana	
1.	Mengidentifikasi adanya insiden siber <i>web-defacement</i> pada <i>website</i> <a href="http://jatimprov.go.id">jatimprov.go.id</a>				Mulai	
2.	Melakukan verifikasi dan validasi pada halaman <i>website</i> yang mengalami insiden siber <i>web-defacement</i>					
3.	Melaporkan insiden siber dimaksud pada Kepala Seksi Persandian dan Keamanan Informasi					
4.	Melakukan verifikasi dan validasi pada draft notifikasi insiden siber dan memberikan persetujuan secara elektronik					
5.	Melakukan koordinasi notifikasi insiden siber kepada Perangkat Daerah terkait					
6.	Melaporkan insiden siber					
7.	Menandatangani surat kepada OPD/UPT untuk mengirimkan nama penanggungjawab email <a href="http://jatimprov.go.id">jatimprov.go.id</a> guna serah terima user dan password					
8.	Menunggu umpan balik dari Perangkat Daerah terkait respon penanganan insiden <i>web-defacement</i>					
9.	Melakukan <i>suspend</i> pada <i>website</i> pada terdampak					
10.	Memberikan pendampingan yang diperlukan dalam melakukan pemulihan insiden siber					
11.	Melakukan tindak lanjut insiden siber					

#### 3. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 – 2 hari kerja

#### 4. BIAYA/TARIF

Gratis

## **5. PRODUK PELAYANAN**

Penguatan sistem elektronik

## **6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

Menghubungi Ketua Tim Layanan Bidang Persandian atau PIC yang tercantum pada surat

## **B. MANUFACTURING**

### **1. DASAR HUKUM**

- a. Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 72 Tahun 2023 tentang SOTK Perangkat Daerah Jawa Timur;
- b. Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 95 Tahun 2023 tentang Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Jawa Timur.

### **2. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS**

- a. Email Jaring Komunikasi Sandi (JKS)
- b. Komputer
- c. Internet
- d. Ruang Rapat di Bidang Sandi
- e. Sarana dan Prasarana Kelompok Rentan :
  - Parkir Disabilitas
  - Kursi Roda
  - Lantai Landai Disabilitas
  - Toilet Difabel
  - Tombol Lift Braile

### **3. KOMPETENSI PELAKSANA**

- a. Pengalaman di bidang Komputer
- b. Mengerti jenis kerentanan sistem elektronik beserta penguatannya.
- c. Sabar
- d. Bisa menghadapi tekanan tinggi
- e. Tidak mudah panik
- f. Ramah dan berkharisma

### **4. PENGAWASAN INTERNAL**

Laporan Hasil Penguatan Sistem Elektronik untuk Pengguna Layanan kepada Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi diteruskan kepada Kepala Dinas

### **5. JUMLAH PELAKSANA**

2 - 3 Orang

### **6. JAMINAN PELAYANAN**

Tidak terdapat jaminan secara pasti dikarenakan "tidak ada sistem yang aman". Bisa jadi sistem sudah memiliki keamanan yang mumpuni akan tetapi terdapat celah keamanan pada sisi SDM, seperti password yang mudah ditebak atau terkena phishing. Konsekuensinya jika layanan tidak dilaksanakan sesuai standar adalah bisa terjadi insiden siber seperti kebocoran data, web defacement (khususnya judi online) dan pengambil-alihan aplikasi bahkan server. Kompensasi, tim ITSA sekaligus JatimProv-CSIRT dapat membantu memitigasi insiden siber yang terjadi dikarenakan ketidaksesuaian standar pelayanan.

## 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Laporan hasil kegiatan diklasifikasikan sebagai informasi rahasia yang ditandatangani dan disahkan oleh Kepala Dinas Kominfo Jatim. Secara keseluruhan kegiatan dilakukan oleh Dinas Kominfo Jatim untuk dinas atau stakeholder terkait dengan lingkup batasan masalah pada versi. Pengujian dilakukan berdasarkan parameter celah keamanan yang berhasil ditemukan pada setiap aplikasi sehingga perbaikan sistem harus dilakukan untuk menghindari kebocoran data sensitif.

## 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- a. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TIMUR



Ditanda tangani secara elektronik oleh

SHERLITA R.D.A, S.Si., M.IP

NIP. 197508051998032002

**SHERLITA R.D.A, S.Si., M.IP**

Pembina Tingkat I

NIP. 197508051998032002