



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

JL. Jendral Urip Sumoharjo No.06 Ketapang Kode Pos 78811,  
e-mail: [diskominfo@ketapangkab.go.id](mailto:diskominfo@ketapangkab.go.id), Website: [www.diskominfo.ketapangkab.go.id](http://www.diskominfo.ketapangkab.go.id)

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KETAPANG

NOMOR : B/7/DISKOMINFO-A.000.8.3.2/VIII/2023

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KETAPANG

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KETAPANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan 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;
  - b. bahwa untuk lebih menjamin konsistensi pelayanan, baik dari segi mutu, waktu dan tahapan kegiatan, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan Standar Pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Ketapang;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 262, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  7. Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Tahun 2012 Nomor 37);
  8. Peraturan Bupati Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2021 Nomor 92);

### **MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :**

**KESATU :** Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA :** Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi produk/jenis pelayanan:

A. Layanan Pada Bidang Informatika :

1. Layanan Jaringan Intranet Pemerintah Daerah
2. Layanan Pengembangan Infrastruktur Jaringan Internet Pemerintah Daerah
3. Layanan Domain dan Subdomain
4. Layanan Pusat Data Pemerintah
5. Layanan Pengembangan Aplikasi Pemerintah
6. Layanan Sistem Penghubung Pemda
7. Layanan Call Center 112
8. Layanan GCIO

B. Layanan Pada Bidang Komunikasi Publik :

1. Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik
2. Layanan Pengaduan Publik
3. Layanan Peliputan
4. Layanan Penyiaran / Talkshow RKK
5. Layanan Media Center
6. Layanan Penerbitan, Pembaharuan, dan Pencabutan Sertifikat Elektronik
7. Layanan Audit Keamanan Sistem Elektronik
8. Layanan Audit Keamanan Pelaksanaan Manajemen Elektronik
9. Layanan Penanganan Insiden Keamanan Sistem Elektronik (CSIRT)
10. Layanan Pelaksanaan Forensik Digital
11. Layanan Pengamanan Gelombang Frekuensi / Sinyal
12. Layanan Kontra Penginderaan Keamanan Informasi
13. Layanan Permintaan Data Statistik Sektoral

**KETIGA :** Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU

wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ketapang  
pada tanggal 09 Agustus 2023

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Ketapang Prov Kalbar



SUKIRNO

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KETAPANG  
NOMOR B/7/DISKOMINFO-A.000.8.3.2/VIII/2023  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKAKABUPATEN KETAPANG

**A. JENIS PELAYANAN**

**Bidang Informatika**

1. Layanan Jaringan Intranet Pemerintah Daerah
2. Layanan Pengembangan Infrastruktur Jaringan Internet Pemerintah Daerah
3. Layanan Domain dan Subdomain
4. Layanan Pusat Data Pemerintah
5. Layanan Pengembangan Aplikasi Pemerintah
6. Layanan Sistem Penghubung Pemda
7. Layanan Call Center 112
8. Layanan GCIO

**Bidang Komunikasi Publik**

1. Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik
2. Layanan Pengaduan Publik
3. Layanan Peliputan
4. Layanan Penyiaran / Talkshow RKK
5. Layanan Media Center
6. Layanan Penerbitan, Pembaharuan, dan Pencabutan Sertifikat Elektronik
7. Layanan Audit Keamanan Sistem Elektronik
8. Layanan Audit Keamanan Pelaksanaan Manajemen Elektronik
9. Layanan Penanganan Insiden Keamanan Sistem Elektronik (CSIRT)
10. Layanan Pelaksanaan Forensik Digital
11. Layanan Pengamanan Gelombang Frekuensi / Sinyal
12. Layanan Kontra Penginderaan Keamanan Informasi
13. Layanan Permintaan Data Statistik Sektoral

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. Layanan Jaringan Intranet Pemerintah Daerah

Service Delivery		
1.	Persyaratan	
	Permohonan Kebutuhan dan Pengembangan Pemanfaatan Jaringan Intranet Pemerintah Daerah.	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan disampaikan melalui surat atau email dengan menyertakan lampiran yang diperlukan.</li> <li>2. Permohonan dan lampirannya akan disampaikan ke Subkoordinator Infrastruktur (P3T) Pemerintah Bidang Informatika</li> <li>3. Kebutuhan peralatan untuk Jaringan Intranet Pemerintah Daerah disusun oleh Subkoordinator Infrastruktur (P3T).</li> <li>4. Koordinasi pejabat struktural dilaksanakan untuk mengambil keputusan.</li> <li>5. Jaringan Intranet Pemerintah Daerah dilaksanakan sesuai kajian teknis.</li> </ol>	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: Permohonan diselesaikan secepat-cepatnya dalam satu (1) hari kerja menyesuaikan kompleksitas infrastruktur yang akan ditambahkan.
4.	Biaya (Tarif)	: Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	: Kelangsungan pelayanan pemanfaatan jaringan intra Pemerintah Daerah yang mudah dan terjangkau
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana penyampaian pengaduan yang disediakan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika, Jalan UripSumohardjo No.06, Ketapang.</li> <li>b. Email : <a href="mailto:diskominfo@ketapangkab.go.id">diskominfo@ketapangkab.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Prosedur/ mekanisme pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aduan masuk.</li> <li>b. Aduan diverifikasi dan ditelaah Subkoordinator Infrastruktur (P3T) Bidang Informatika dan/ atau staff yang menangani infrastruktur jaringan.</li> <li>c. Penyelesaian dilaksanakan oleh Subkoordinator Infrastruktur (P3T) Bidang Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang.</li> </ol> </li> <li>3. Petugas pelayanan pengaduan adalah bagian umum sekretariat dinas dan/ atau staff yang menangani infrastruktur jaringan.</li> </ol>	
Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)</li> <li>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);</li> <li>5. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 111 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan</li> </ol>	

	Pemerintah Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	1. Ruang, meja dan kursi layanan; 2. Komputer, internet dan printer; 3. Jaringan intra pemerintah terpasang; 4. Buku tamu
3.	Kompetensi Pelaksana
	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 2. SDM yang memiliki kompetensi Teknologi Informasi
4.	Pengawasan Internal
	Supervisi atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Pelayanan dilakukan dengan proses tepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang di hadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer dan Staf Teknis paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

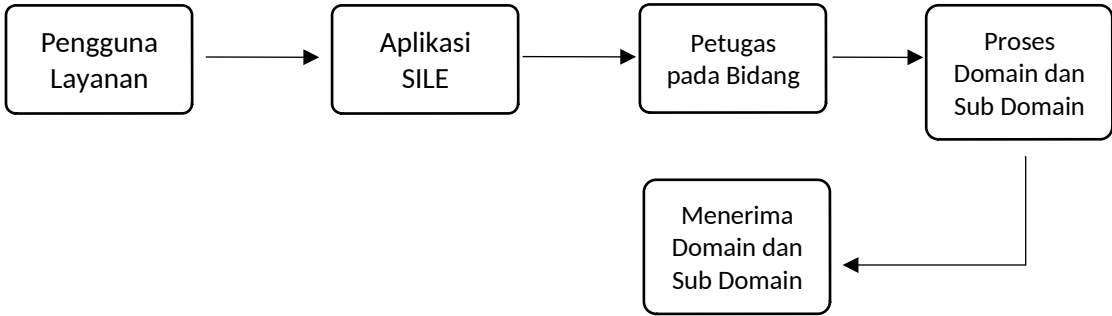
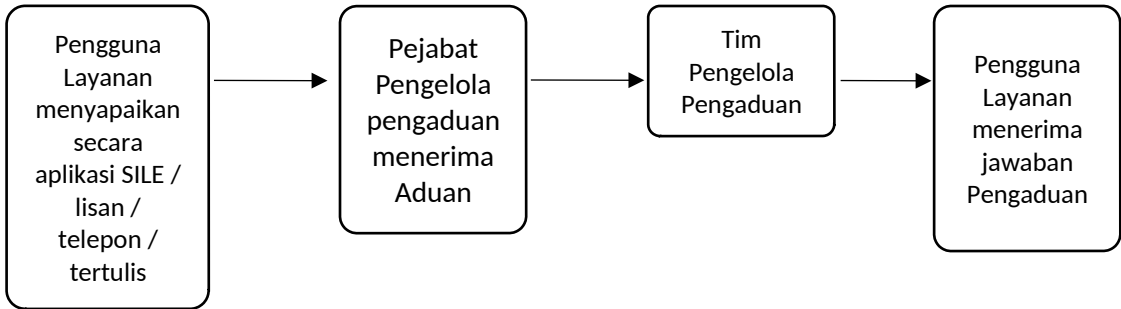
2. Layanan Pengembangan Infrastruktur Jaringan Internet Pemerintah Daerah

Service Delivery		
1.	Persyaratan	
	Surat permohonan penambahan infrastruktur jaringan internet	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan disampaikan melalui surat atau email dengan menyertakan lampiran yang diperlukan.</li> <li>2. Permohonan dan lampirannya akan disampaikan ke Kepala Seksi Infrastruktur (P3T) Pemerintah Bidang Informatika.</li> <li>3. Kebutuhan peralatan untuk penambahan infrastruktur jaringan internet disusun oleh Subkoordinator Infrastruktur (P3T).</li> <li>4. Koordinasi pejabat struktural dilaksanakan untuk mengambil keputusan.</li> <li>5. Penambahan jaringan dilaksanakan sesuai kajian teknis.</li> </ol>	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: Permohonan diselesaikan secepat-cepatnya dalam satu (1) hari kerja menyesuaikan kompleksitas infrastruktur yang akan ditambahkan.
4.	Biaya (Tarif)	: Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	: Kelangsungan pelayanan pemanfaatan jaringan intra Pemerintah Daerah yang mudah dan terjangkau
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana penyampaian pengaduan yang disediakan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika, Jalan UripSumohardjo No.06, Ketapang.</li> <li>b. Email : <a href="mailto:diskominfo@ketapangkab.go.id">diskominfo@ketapangkab.go.id</a></li> </ol> </li> <li>2. Prosedur/ mekanisme pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aduan masuk.</li> <li>b. Aduan diverifikasi dan ditelaah Subkoordinator Infrastruktur (P3T) Bidang Informatika dan/ atau staff yang menangani infrastruktur jaringan.</li> <li>c. Penyelesaian dilaksanakan oleh Subkoordinator Infrastruktur (P3T) Bidang Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang.</li> </ol> </li> <li>3. Petugas pelayanan pengaduan adalah bagian umum sekretariat dinas dan/ atau staff yang menangani infrastruktur jaringan.</li> </ol>	
Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)</li> <li>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);</li> <li>5. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 111 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang.</li> </ol>	
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang, meja dan kursi layanan;</li> <li>2. Komputer, internet dan printer;</li> <li>3. Jaringan intra pemerintah terpasang;</li> <li>4. Buku tamu</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.</li> <li>2. SDM yang memiliki kompetensi Teknologi Informasi.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Supervisi atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Pelayanan dilakukan dengan proses tepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Dukungan pelayanan keamanan keselamatan oleh pihak keamanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan Rapat yang di hadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer dan Staf Teknis paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>



### 3. Layanan Domain dan Subdomain

Service Delivery	
1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan Pembuatan Aplikasi;</li> <li>b. Kajian Kebutuhan Aplikasi;</li> <li>c. Draf Proses Bisnis aplikasi;</li> <li>d. Draf Rancang Bangun Aplikasi;</li> <li>e. Draf Alur Proses Aplikasi;</li> <li>f. Draf Rancang Antar Muka Pengguna;</li> <li>g. Draf Peraturan Bupati; dan</li> <li>h. Draf Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah Pengelola Aplikasi.</li> </ul>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Aplikasi SILE]     B --&gt; C[Petugas pada Bidang]     C --&gt; D[Proses Domain dan Sub Domain]     D --&gt; E[Menerima Domain dan Sub Domain]     </pre> <p><b>Prosedur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan dan melengkapi persyaratan melalui Aplikasi SILE;</li> <li>b. Petugas melakukan verifikasi dan validasi daftar persyaratan dan melakukan pengecekan pada aplikasi SILE;</li> <li>c. Petugas mempersiapkan Surat Undangan Rapat Koordinasi ditujukan kepada Perangkat Daerah Pengguna Layanan;</li> <li>d. Kepala Dinas memimpin Rapat Koordinasi;</li> <li>e. Kepala Dinas menerbitkan Berita Acara tentang Penggunaan Domain / Sub Domain Pemerintah Daerah;</li> <li>f. Kepala Dinas menerbitkan SK tentang Penggunaan Domain / Sub Domain Pemerintah Daerah; dan</li> <li>g. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menyerahkan Domain / Sub Domain Perangkat Daerah.</li> </ul>
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian : 220 Menit</p>
4.	<p>Biaya (Tarif) : Gratis</p>
5.	<p>Produk Layanan : Domain dan Sub Domain Pemerintah</p>
6.	<p><b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Aplikasi SILE (<a href="https://sile.ketapangkab.go.id">https://sile.ketapangkab.go.id</a>);</li> <li>2) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>3) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>4) Nomor WA: +62 851-7548-0002;</li> <li>5) Email: <a href="mailto:sile.diskominfo@ketapangkab.go.id">sile.diskominfo@ketapangkab.go.id</a>; dan</li> <li>6) Website SP4N-LAPOR! (<a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan secara aplikasi SILE / lisan / telepon / tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Pengaduan]     </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 3 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; dan</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.</li> </ol>
<b>Manufacturing</b>	
1.	<b>Dasar Hukum</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)</li> <li>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);</li> <li>5. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 111 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang.</li> </ol>
2.	<b>Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas</b>
	Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, Tempat parkir, mushola, ruangan Pengelolaan Data Elektronik, Internet, Komputer
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami dalam melakukan konfigurasi <i>registrar</i>, <i>DNS</i>, jaringan komputer;</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyelenggaraan Domain dan Subdomain;</li> <li>d. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat Pranata Komputer tertinggi; dan</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	1 (satu) orang
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ol>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan Rapat yang di hadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer dan Staf</li> </ol>

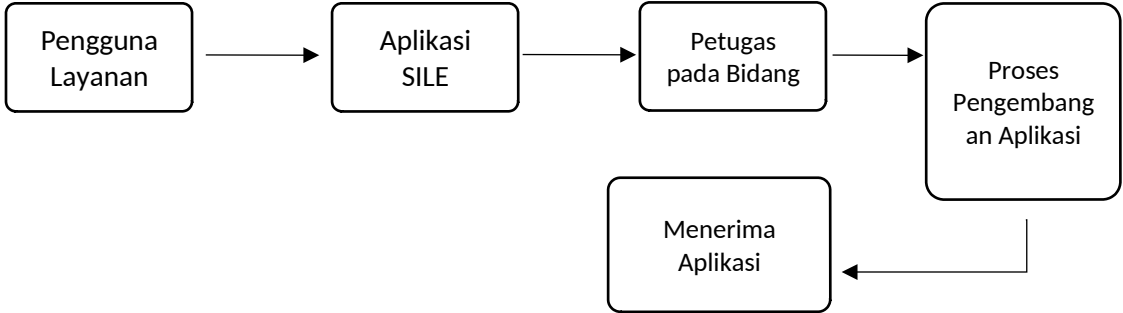
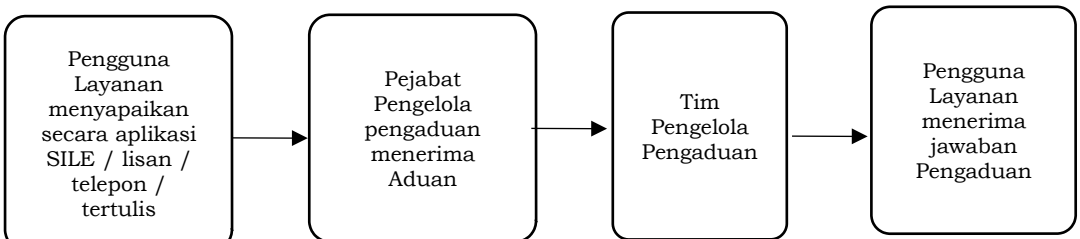
	<p>Teknis paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>
--	--

#### 4. Layanan Pusat Data Pemerintah

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan Perangkat Daerah;</li> <li>b. Daftar Spesifikasi Kebutuhan ; dan</li> <li>c. Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Pengelola Pusat Data Daerah.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Aplikasi SILE]     B --&gt; C[Petugas pada Bidang]     C --&gt; D[Proses Infrastruktur Pusat Data Perangkat Daerah]     D --&gt; E[Menerima Infrastruktur Pusat Data]             </pre> <p>Prosedur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan dan melengkapi persyaratan;</li> <li>b. Petugas melakukan verifikasi dan validasi daftar persyaratan dan melakukan pengecekan pada aplikasi SILE;</li> <li>c. Petugas mempersiapkan Surat Undangan Rapat Koordinasi ditujukan kepada Perangkat Daerah Pengguna Layanan;</li> <li>d. Kepala Dinas memimpin Rapat Koordinasi;</li> <li>e. Kepala Dinas menerbitkan Berita Acara tentang Penggunaan Pusat Data Daerah</li> <li>f. Kepala Dinas mengirimkan surat resmi kepada Pusat Data Nasional Republik Indonesia - Kementerian Komunikasi dan Informatika RI;</li> <li>g. Administrator Pusat Data Daerah melakukan koordinasi dengan Administrator Pusat Data Nasional RI; dan</li> <li>h. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menyerahkan infrastruktur Pusat Data Perangkat Daerah.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian : 6 Hari
4.	Biaya (Tarif) : Gratis
5.	Produk Layanan : Infrastruktur Pusat Data Perangkat Daerah
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Aplikasi SILE (<a href="https://sile.ketapangkab.go.id">https://sile.ketapangkab.go.id</a>);</li> <li>2) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>3) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>4) Nomor WA: +62 851-7548-0002;</li> <li>5) Email: <a href="mailto:sile.diskominfo@ketapangkab.go.id">sile.diskominfo@ketapangkab.go.id</a>; dan</li> <li>6) Website SP4N-LAPOR! (<a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan secara aplikasi SILE / lisan / telepon / tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Pengaduan]             </pre> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 3 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; dan</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.</li> </ol>
<b>Manufacturing</b>	
1.	<b>Dasar Hukum</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)</li> <li>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994); dan</li> <li>5. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 111 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang..</li> </ol>
2.	<b>Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas</b>
	Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, Tempat parkir, mushola, ruangan Network Operating Center, Internet, Komputer
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami dalam melakukan konfigurasi <i>registrar</i>, <i>DNS</i>, instalasi perangkat lunak, instalasi sistem operasi server, instalasi sistem database, jaringan komputer;</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyelenggaraan Domain dan Subdomain;</li> <li>d. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang</li> <li>e. terkait; dan</li> <li>f. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat Pranata Komputer tertinggi; dan</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	1 (satu) orang
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ol>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan Rapat yang di hadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer dan Staf Teknis paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

## 5. Layanan Pengembangan Aplikasi Pemerintah Daerah

Service Delivery	
1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan Pembuatan Aplikasi;</li> <li>b. Kajian Kebutuhan Aplikasi;</li> <li>c. Draf Proses Bisnis aplikasi;</li> <li>d. Draf Rancang Bangun Aplikasi;</li> <li>e. Draf Alur Proses Aplikasi;</li> <li>f. Draf Rancang Antar Muka Pengguna;</li> <li>g. Draf Peraturan Bupati; dan</li> <li>h. Draf Surat Keputusan Kepala Perangkat Daerah Pengelola Aplikasi.</li> </ul>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b></p>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Aplikasi SILE]     B --&gt; C[Petugas pada Bidang]     C --&gt; D[Proses Pengembangan Aplikasi]     D --&gt; E[Menerima Aplikasi]     </pre> <p><b>Prosedur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan dan melengkapi persyaratan</li> <li>b. Petugas melakukan verifikasi dan validasi daftar persyaratan dan melakukan pengecekan pada aplikasi SILE;</li> <li>c. Petugas mempersiapkan Surat Undangan Rapat Koordinasi ditujukan kepada Perangkat Daerah Pengguna Layanan;</li> <li>d. Kepala Dinas memimpin Rapat Koordinasi;</li> <li>e. Kepala Dinas menerbitkan SK tentang Tim Pengembang Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika;</li> <li>f. Proses Pengembangan Aplikasi dilakukan Tim Pengembang Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika;</li> <li>g. Auditor Aplikasi, Auditor keamanan melakukan audit terhadap aplikasi yang dikembangkan;</li> <li>h. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menyerahkan Aplikasi yang sudah dikembangkan; dan</li> <li>i. Pengguna Layanan menerima aplikasi yang sudah dikembangkan.</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian : 67 Hari
4.	Biaya (Tarif) : Gratis
5.	Produk Layanan : Aplikasi Pemerintah Daerah
6.	<p><b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Aplikasi SILE (<a href="https://sile.ketapangkab.go.id">https://sile.ketapangkab.go.id</a>);</li> <li>2) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>3) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>4) Nomor WA: +62 851-7548-0002;</li> <li>5) Email: <a href="mailto:sile.diskominfo@ketapangkab.go.id">sile.diskominfo@ketapangkab.go.id</a>; dan</li> <li>6) Website SP4N-LAPOR! (<a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan menyampaikan secara aplikasi SILE / lisan / telepon / tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola pengaduan menerima Aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban Pengaduan]     </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 3 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; dan</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 14 hari kerja.</li> </ol>
Manufacturing	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)</li> <li>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1829);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994); dan</li> <li>5. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 111 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang..</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi, Tempat parkir, mushola, ruangan Pengelola Data Elektronik, Internet, Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami dalam melakukan pemrograman komputer, pembuatan <i>user interface</i>, perancangan sistem, perancangan <i>database</i>;</li> <li>c. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyelenggaraan Domain dan Subdomain;</li> <li>d. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; dan</li> <li>e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat Pranata Komputer tertinggi; dan</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan Rapat yang di hadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Komputer dan Staf Teknis paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

## 6. Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik

Service Delivery		
1.	Persyaratan	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir permohonan informasi</li> <li>Menyertakan fotokopi identitas diri (KTP)</li> <li>Menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi / lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi / lembaga</li> </ol>	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	<pre> graph TD     Pemohon -- Langsung --&gt; Registrasi[Bagian Registrasi PPID]     Pemohon -- Online --&gt; Registrasi     Registrasi --&gt; PPIDUtama[PPID Utama]     PPIDUtama &lt;--&gt;  Ya / Tidak  PPIDPembantu[PPID Pembantu]     PPIDPembantu --&gt; Selesai[Selesai]     PPIDUtama --&gt; Pemohon     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung.</li> <li>Melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik.</li> <li>PPID meminta konfirmasi kepada OPD melalui PPID pembantu untuk memberikan informasi/ komponen yang sudah masuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP).</li> <li>Apabila disetujui, PPID Pembantu memberikan informasi/ dokumen yang telah ditandatangani kepada PPID Utama.</li> <li>PPID Utama memberikan informasi atau dokumen yang diminta oleh pemohon informasi yang telah menandatangani tanda bukti penerimaan informasi dan dokumentasi.</li> <li>Ditolak apabila informasi yang diminta oleh pemohon termasuk kedalam rahasia.</li> </ol>	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. 10 hari kerja sejak permohonan informasi diterima oleh PPID. 2. 7 hari kerja untuk masa perpanjangan permohonan informasi.
4.	Biaya (Tarif)	: Gratis
5.	Produk Layanan	: Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	
	Pelayanan pengaduan dapat dilakukan dengan :	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung</li> <li>Telepon:(0534)-3069638</li> <li>Fax (0534)-3069638</li> <li>Email:ppid.ketapangkab.go.id</li> <li>Radio Kabupaten Ketapang</li> <li>Melalui LAPOR! SP4N</li> <li>Media Sosial PPID Ketapang</li> <li>Website ppid.ketapangkab.go.id.</li> </ol>	
7.	Waktu Pelayanan	: Senin – Kamis : 07:30 – 16:00 Jumat : 07:30 – 11:45 Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur
Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> </ol>	



2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dengan akses internet</li> <li>2. Ruang Pelayanan Informasi Publik (RPIP)</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Meja</li> <li>5. Kursi</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Toilet</li> <li>8. Kotak Saran</li> <li>9. AC Pendingin Ruangan/Kipas Angin</li> <li>10. Jam dinding</li> <li>11. Lahan parkir kendaraan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1, D3 dan SLTA.</li> <li>2. Menguasai tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi).</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan.</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik.</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik.</li> <li>6. Memiliki kerjasama tim yang baik.</li> <li>7. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Kepala Dinas Sebagai Ketua PPID Utama melakukan pengawasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana
	Minimal dua (2) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Diwujudkan dengan kualitas layanan konsultasi yang diberikan serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir</li> <li>2. Draf hasil konsultasi yang tidak terpakai dihancurkan</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan Rapat yang di hadiri oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kelompok Jabatan Fungsional Pranata Humas paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

7. Layanan Pengaduan Publik (Aduan dan Aspirasi pada aplikasi Lapor.go.id)

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat memiliki akun untuk mengakses lapor.go.id</li> <li>2. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR!</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph TD     Pelapor --&gt; Login[Log In Aplikasi Lapor]     Login --&gt; AdminPusat[Admin Pusat]     AdminPusat --&gt; AdminUtama[Admin Utama Pemerintah Daerah]     AdminUtama --&gt; AdminInstansi[Admin Instansi]     AdminInstansi --&gt; PejabatPenghubung[Pejabat Penghubung]     PejabatPenghubung --&gt; Pelapor     AdminInstansi --&gt; AdminUtama     AdminUtama --&gt; Jawaban[Jawaban Atas Laporan dalam aplikasi lapor.go.id]     Jawaban --&gt; Pelapor     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor mendaftarkan diri di aplikasi LAPOR!</li> <li>2. Pelapor log in menggunakan akun yang telah terdaftar di aplikasi LAPOR!</li> <li>3. Admin Penghubung (Pemerintah Daerah Kab.Ketapang) melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima, serta meneruskan pengaduan tersebut ke admin perangkat daerah (Admin OPD) terkait melalui aplikasi LAPOR!</li> <li>4. Admin LAPOR! pada Perangkat Daerah menerima pengaduan dan meneruskannya kepada pejabat penghubung</li> <li>5. Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah Terkait memberikan respon (tidak lanjut) terhadap pengaduan yang diterima</li> <li>6. Admin LAPOR! Pada perangkat daerah membuat konsep nota dinas jawaban pengaduan</li> <li>7. Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah memeriksa konsep nota dinas, jika disetujui maka nota dinas diberikan tanda tangan, jika tidak maka nota dinas dikembalikan</li> <li>8. Admin LAPOR! pada Perangkat Daerah mengupload tanggapan ke website LAPOR! (<a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a>)</li> <li>9. Pelapor (masyarakat) menerima jawaban dari pengaduannya</li> <li>10. Admin LAPOR! Instansi (Admin Utama Pemerintah Daerah) membuat rekapitulasi tanggapan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian : 5 Hari kerja
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh Dinas Komunikasi dan Informatika maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.</li> <li>b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N LAPOR! Adalah sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika</li> <li>2) Pengaduan bersifat pengawasan dan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan</li> </ol> </li> </ol>

			<p>diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika</p> <p>3) Pengaduan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja permohonan diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.</p> <p>c. Pengaduan pada internal Dinas Komunikasi dan Informatika jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada :</p> <p>1) Pengaduan yang dapat ditidakklanjuti langsung akan diselesaikan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.</p> <p>2) Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan koordinasi dengan instansi lainnya maka akan diselesaikan maksimal 15 (lima belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.</p>
4.	Biaya (Tarif)	:	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	:	Data dan Informasi (Respon Terhadap Aduan/Aspirasi Publik) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan Pelayanan pengaduan dapat dilakukan dengan : 1. Datang langsung 2. Telepon:(0534)-3069638 3. Fax (0534)-3069638 4. Website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> 5. SMS ke nomor 1708 6. Twiter @lapor1708 7. Aplikasi Android/IOS : SP4N-LAPOR!		
7.	Waktu Pelayanan	:	Senin – Kamis : 07:30 – 16:00 Jumat : 07:30 – 11:45 Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur
<b>Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum		
	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi. 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 7. Keputusan Bupati Ketapang Nomor 739/KOMINFO-C/2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Bupati Ketapang Nomor		

	642/Kominfo-B/2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Lampiran Keputusan Bupati Ketapang Nomor 739/KOMINFO-C/2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang.
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi lapor.go.id</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Ruang Pelayanan Informasi Publik (RPIP)</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Meja</li> <li>6. Kursi</li> <li>7. ATK</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Kotak Saran</li> <li>10. AC Pendingin Ruangan/Kipas Angin</li> <li>11. Jam dinding</li> <li>12. Lahan parkir kendaraan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi;</li> <li>2. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>3. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Berjenjang mulai dari Sub Koordinator Pengelolaan Komunikasi dan Informasi Publik, Kepala Bidang Komunikasi Publik sampai kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
5.	Jumlah Pelaksana
	1 Orang (Admin Utama)
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Apabila masyarakat ingin mengetahui informasi lebih lanjut tentang E-Lapor (lapor.go.id), maka masyarakat bisa datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Ketapang atau mengirim email ke diskominfo@ketapangkab.go.id.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.

## 8. Layanan Peliputan

Service Delivery		
1.	Persyaratan	
	<p>a. Surat Permohonan peliputan / Jadwal kegiatan Pemerintah Daerah.            b. Adanya perintah pimpinan untuk melakukan peliputan.            c. Pembagian tugas peliputan dari Kabid sebagai Koordinator Komunikasi Publik.</p>	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon Mengajukan Permohonan Peliputan] --&gt; B[Pemohon Koordinasi Dengan Kepala Bidang]     B --&gt; C[Pemohon Koordinasi ke Petugas Peliputan Lapangan]     C --&gt; D[Mempersiapkan Peralatan dan Perlengkapan]     D --&gt; E[Proseses Liputan]     E --&gt; F[Hasil Liputan (Foto, release, video, link berita di media sosial dan website)]           </pre> </div> <p>1. Surat permohonan peliputan terkait kegiatan di instansi yang bersangkutan            2. Koordinasi pemohon dengan kepala bidang komunikasi publik            3. Setelah disetujui Kabid, Pemohon koordinasi pemohon dengan petugas yang akan meliput kegiatan            4. Proses peliputan berlangsung            5. Menerima hasil liputan baik berupa foto, release, video, link berita di media sosial dan website.</p>	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 1 Hari
4.	Biaya (Tarif)	: Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengambilan bahan photo dokumentasi kegiatan Pemerintah Daerah;</li> <li>b. Peliputan bahan berita kegiatan Pemerintah Daerah;</li> <li>c. Pengeditan bahan photo dan bahan berita;</li> <li>d. Publikasi berita di website PPID Ketapang/ Pemkab/Diskominfo dan Media sosial.</li> </ol>
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	
	Pelayanan pengaduan dapat dilakukan dengan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung</li> <li>b. Telepon:(0534)-3069638</li> <li>c. Fax (0534)-3069638</li> <li>d. Radio RKK</li> <li>e. Media Sosial Diskominfo</li> <li>f. e-mail: <a href="mailto:diskominfo@ketapangkab.go.id">diskominfo@ketapangkab.go.id</a></li> <li>g. Website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>h. SMS ke nomor 1708</li> <li>i. Twiter @lapor1708</li> <li>j. Aplikasi Android/IOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol>	
7.	Waktu Pelayanan	: <p>Senin – Kamis : 07:30 – 16:00            Jumat : 07:30 – 11:45            Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur</p>

Manufacturing	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren bidang Komunikasi dan Informatika.</li> <li>4. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 92 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang kerja yang bebas dari kebisingan;</li> <li>b. Meja, kursi lemari dan perengkapan ruangan;</li> <li>c. Komputer/laptop yang terhubung ke internet;</li> <li>d. Peralatan peliputan lapangan ((kamera, handycam, Android, Tripod, perekam dan lain sebagainya);</li> <li>e. Perlengkapan penyiaran di lapangan;</li> <li>f. Kendaraan untuk mobilitas ke lokasi liputan.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kualifikasi pendidikan S1, D3 dan SLTA.</li> <li>b. Menguasai tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi).</li> <li>c. Memiliki pengetahuan tentang jurnalistik.</li> <li>d. Memiliki pengetahuan tentang design grafis, dan editing video.</li> <li>e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik.</li> <li>f. Memiliki kerjasama tim yang baik.</li> <li>g. Mampu mengoperasikan peralatan peliputan dan komputer dengan baik.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan dilaksanakan oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
5.	Jumlah Pelaksana
	Minimal 3 orang per kegiatan Liputan
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>b. Kode Etik Pegawai</li> <li>c. Motto Pelayanan</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas oeliputan berupa Foto, dan Video serta kualitas rekaman cukup baik didukung peralatan/perlegkapan peliputan yang berkualitas dan memenuhi standar.</li> <li>b. Petugas tepat waktu tiba dilokasi peliputan didukung kendaraan operasional.</li> <li>c. Berita yang dipublikasikan dijamin kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Laporan dan evaluasi pelaksanaan peliputan kegiatan Pemerintah

## 9. Layanan Penyiaran / Talkshow RKK

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	Surat Permohonan yang mencantumkan jadwal pelaksanaan, durasi dan penanggungjawab yang ditujukan kepada Direktur Utama (Kadis Kominfo).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon / Nara Sumber] --&gt; B[<b>Direktur Utama</b> LPPL RKK (Kadis Kominfo)]     B --&gt; C[Jadwal Kegiatan]     C --&gt; D[<b>Pelaksanaan</b> Kegiatan]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Narasumber mengajukan surat permohonan kepada direktur utama (Kadis)</li> <li>2. Disposisi Direktur Utama (Kadis Kominfo) diarsipkan dan diteruskan ke Direktur Program, Produksi dan Pemberitaan (Staf yang ditunjuk sebagai Plh RKK)</li> <li>3. Permintaan penyiaran/Talk show ditindaklanjuti dengan persiapan dan menunjuk penyiar/teknisi siaran</li> <li>4. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian : 1 Hari
4.	Biaya (Tarif) : Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talk show.</li> <li>2. Pengumuman/Iklan Layanan Masyarakat.</li> <li>3. Kerjasama Penyiaran.</li> </ol>
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Pelayanan pengaduan dapat dilakukan dengan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datang langsung</li> <li>b. Telepon:(0534)-3069638</li> <li>c. Fax (0534)-3069638</li> <li>d. Radio RKK</li> <li>e. Media Sosial Diskominfo</li> <li>f. e-mail: <a href="mailto:diskominfo@ketapangkab.go.id">diskominfo@ketapangkab.go.id</a></li> <li>g. Website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>h. SMS ke nomor 1708</li> <li>i. Twiter @lapor1708</li> <li>j. Aplikasi Android/IOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan : <p>Senin – Kamis : 07:30 – 16:00</p> <p>Jumat : 07:30 – 11:45</p> <p>Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur</p>
Manufacturing	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta</li> </ol>

	<p>Kerja;</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi dan Penyiaran;</p> <p>7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penyiaran, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penyiaran;</p> <p>8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pembentukan Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Kabupaten Ketapang.</p>
2.	<p>Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas</p> <p>a. Komputer Dengan Akses Internet</p> <p>b. Printer</p> <p>c. Meja</p> <p>d. Mixer</p> <p>e. Tripod</p> <p>f. Mikrophone</p> <p>g. Jam Dinding</p> <p>h. Kamera</p> <p>i. Handset</p> <p>j. Tablet/Android</p> <p>k. Radio</p> <p>l. Speaker</p> <p>m. Kursi</p> <p>n. AC</p>
3.	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <p>a. Kualifikasi pendidikan S1, D3 dan SLTA.</p> <p>b. Berpenampilan menarik.</p> <p>c. Menguasai tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi).</p> <p>d. Memiliki pengetahuan tentang peraturan Perundang-undangan.</p> <p>e. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik.</p> <p>f. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik.</p> <p>g. Memiliki kerjasama tim yang baik.</p> <p>h. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik.</p>
4.	<p>Pengawasan Internal</p> <p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu</p>
5.	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>Jumlah personil sebanyak sesuai kebutuhan riil.</p>
6.	<p>Jaminan Pelayanan</p> <p>Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.</p>
7.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p> <p>Tersedianya pelayanan yang cepat, ramah, komunikatif dan nyaman dan terciptanya pelayanan yang memuaskan.</p>
8.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> <p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun (dalam bentuk laporan secara berkala dan periodik</p>



## 10.Layanan Penerbitan, Pembaharuan, dan Pencabutan Sertifikat Elektronik

Service Delivery			
1.	Persyaratan		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi Data Pemohon Pada Link permohonan <a href="https://bit.ly/pendaftaran_sertifikat_elektronik">https://bit.ly/pendaftaran_sertifikat_elektronik</a></li> <li>Menyertakan Scan SK Jabatan Terakhir pada pengisian link permohonan</li> </ol>		
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
	<pre> graph TD     A["PEMOHON Mengisi data pada link pendaftaran Secara Online"] -- "Data Pemohon" --&gt; B["PETUGAS VERIFIKATOR SE/TTE Data Pemohon di Cek oleh verifikator untuk pelaksanaan pendaftaran ke sistem AMS BSR E Menghubungi Pemohon menginformasikan Link Aktivasi Akun, Pembaharuan dan Pencabutan Telah di Kirim"]     B --- C["Informasi Cek Email ke Pemohon"]     C --&gt; D["PEMOHON Cek Email Pribadi Ketapangkab.go.id dan melakukan pendaftaran, pembaharuan dan pencabutan secara mandiri sampai dengan selesai dari Link yang telah dikirimkan Mendapatkan Sertifikat Elektronik/TTE yang telah Terbit"]     A -- "Proses Mandiri" --&gt; D     </pre>		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	:	2 Hari Setelah Mengisi data pemohon Pada LINK
4.	Biaya (Tarif)	:	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	:	Layanan Penerbitan Sertifikat Elektronik, Layanan Pembaharuan Sertifikat Elektronik dan Layanan Pencabutan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan		<p>Penanganan Pengaduan Bisa Menghubungi Pejabat Fungsional Sandiman pada Nomor Wa Berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>+62 812-5666-6248 (Aminin, A.Ma)</li> <li>+62 896-9396-9609 (Ferry Fahrizal, A.Md.Kom)</li> <li>+62 823-5094-4058 (Sarjiman, A.Md.Kom)</li> <li>+62 822-5164-4222 (Denny Kharis, A.Md.Kom)</li> <li>+62 896-9415-8665 (Tasha Pratiwi, A.Md.Kom)</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	:	<p>Senin – Kamis : 07:30 – 16:00                      Jumat : 07:30 – 11:45                      Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur</p>
Manufacturing			
1.	Dasar Hukum		<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li> <li>Peraturan Menteri Koinfo Nomor 11 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan</li> </ol>

	<p>Sertifikat Elektronik.</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.</p> <p>5. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 8 Tahun 2020 tentang sistem Pengamanan Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor dalam penyelenggaraan Sistem Elektronik.</p> <p>6. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang manajemen keamanan informasi sistem pemerintah Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.</p> <p>7. Peraturan Bupati Nomor 108 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<p>1. Pendaftaran Permohonan Sertifikat Elektronik/ TTE Secara Online</p> <p>2. Nomor Telepon/Whatsapp Pelayanan Sertifikat Elektronik</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>1. Kualifikasi pendidikan S1, D3, D2</p> <p>2. Berpenampilan menarik.</p> <p>3. Menguasai tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi).</p> <p>4. Memiliki pengetahuan tentang Tata Pemerintahan yang baik.</p> <p>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulis dengan baik.</p> <p>6. Memiliki kerjasama tim yang baik.</p> <p>7. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik.</p>
4.	Pengawasan Internal
	<p>1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang</p> <p>2. Kepala Seksi Pengamanan Informasi dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang</p>
5.	Jumlah Pelaksana
	Minimal 2 (Dua) Orang dalam 1 (Satu) Permohonan
6.	Jaminan Pelayanan
	Terwujudnya kualitas layanan Penerbitan, Pembaharuan dan Pencabutan Sertifikat Elektronik dengan terbitnya sertifikat elektronik
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>1. Terjaganya data Pribadi Pemohon</p> <p>2. Data termonitor di AMS Verifikator.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi Pelayanan Pendaftaran, Pembaharuan dan Pencabutan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan

11. Layanan Audit Keamanan Sistem Elektronik Dan Pelaksanaan Manajemen Elektronik

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa surat permintaan/permohonan untuk Layanan Audit Keamanan Sistem Elektronik</li> <li>2. Pemohon membawa surat permintaan/permohonan untuk Layanan Audit Pelaksanaan Manajemen Elektronik</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengirimkan surat permintaan/ permohonan Audit;</li> <li>b. Seksi Pengamanan Informasi dan Persandian menerima surat permintaan/permohonan dan berkoordinasi untuk menentukan ruang lingkup audit dan menyusun Audit Plan serta mempersiapkan penyusunan tim untuk membantu pelaksanaan tugas dari Auditor Internal Pemerintah Daerah;</li> <li>c. Pada tahap pelaksanaan, Tim Auditor berkoordinasi dan briefing dengan Auditee (OPD yang menjadi objek Audit)</li> <li>d. Tim Auditor melakukan identifikasi awal aplikasi/sistem/manajemen yang akan diujikan ke OPD;</li> <li>e. Saat hari pelaksanaan, Tim Auditor melaksanakan kegiatan audit dan tinjauan lapangan pada aplikasi/sistem/manajemen yang dimiliki OPD dan memverifikasi data audit;</li> <li>f. Tim Auditor membuat laporan analisis keamanan hasil pelaksanaan kegiatan Audit.</li> <li>g. Tim Auditor menyampaikan hasil kegiatan Audit kepada Auditee (OPD yang menjadi objek Audit)</li> <li>h. Pembuatan laporan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Kepala Dinas Kominfo oleh Kasi Pengamanan Informasi dan Persandian.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian : 7 (tujuh) hari pelaksanaan
4.	Biaya (Tarif) : Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan : Audit Keamanan Sistem Elektronik dan Manajemen Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ketapang
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Pengaduan Langsung datang ke Bagian Registrasi pada hari dan Jam Kerja dan juga bisa melalui Whatsapp, Telpon, Email Kantor/ Dinas dan Website
7.	Waktu Pelayanan : Senin – Kamis : 07:30 – 16:00 Jumat : 07:30 – 11:45 Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur
Manufacturing	
1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik;</li> <li>b. Peraturan Badan Siber &amp; 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;</li> <li>c. Peraturan Bupati Ketapang No 53 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jaringan Internet;</li> <li>b. Komputer/Laptop;</li> <li>c. Alat Telekomunikasi (Telp, HP);</li> <li>d. Tools Kit.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami konsep dasar system operasioanal TIK;</li> <li>b. Memahami dasar system jaringan telekomunikasi;</li> <li>c. Memahami system administrasi persandian dan keamanan informasi;</li> </ol>

	d. Memahami penggunaan Tools untuk Penetration Testing; e. Mampu mengoperasikan Tools untuk Penetration Testing; f. Bekerja di Unit Teknis Persandian
4.	Pengawasan Internal Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang
5.	Jumlah Pelaksana Minimal 2 (Dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan Menetapkan tingkat kesesuaian antara teknologi informasi dan komunikasi dengan kriteria dan/atau standar yang telah ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Kegiatan audit keamanan merupakan kegiatan audit keamanan system informasi untuk pengamanan informasi dan system elektronik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan.

## 12. Layanan Penanganan Insiden Keamanan Sistem Elektronik (CSIRT)

Service Delivery		
1.	Persyaratan	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Form aduan siber</li> <li>b. Scan ktp pemohon</li> <li>c. Screenshot incident</li> </ul>	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon melaporkan terjadinya insiden keamanan informasi ke bagian persandian</li> <li>b. Helpdesk persandian menerima laporan insiden keamanan informasi disertai data dukung</li> <li>c. Tim csirt melaksanakan pengelolaan dan penanggulangan insiden</li> <li>d. Helpdesk persandian memberikan notifikasi hasil penanggulangan insiden dan menyerahkan laporan rekomendasi dari tim csirt kepada pemohon</li> <li>e. Pemohon Menerima notifikasi dan laporan hasil penanggulangan insiden keamanan informasi</li> <li>f. Helpdesk menutup status laporan</li> </ul>	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	: 7 (tujuh) hari pelaksanaan
4.	Biaya (Tarif)	: Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	: Layanan Penanganan Insiden Keamanan Sistem Elektronik (CSIRT)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	
	Pengaduan Langsung datang ke Bagian Registrasi pada hari dan Jam Kerja dan juga bisa melalui Whatsapp, Telpon, Email Kantor/ Dinas dan Website	
7.	Waktu Pelayanan	: Senin – Kamis : 07:30 – 16:00 Jumat : 07:30 – 11:45 Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur
Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun tahun 2012 Nomor 189);</li> <li>g. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi;</li> <li>h. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian Untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;</li> </ul>	
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. No Kontak Pelayanan Pengaduan</li> <li>d. Peralatan Komunikasi</li> <li>e. Server</li> </ul>	
3.	Kompetensi Pelaksana	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer</li> <li>b. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik</li> <li>c. Memiliki kemampuan dalam bidang Infrastruktur TIK, Aplikasi Informatika dan Data Elektronik, atau Persandian dan Keamanan Informasi.</li> <li>d. CISM (Certified Information Security Manager) Pelatihan Non Sertifikasi</li> <li>e. Menguasai data structure, network penetration testing, cyber forensic, cyber law, human and computer interaction, design methods program, network cryptography, artificial intelligence, dan secure programming.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang</li> <li>b. Kepala Seksi Pengamanan Informasi dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ketapang</li> <li>c. Badan Siber dan Sandi negara</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	Minimal 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan
	Didukung Sumber Daya Manusia yang kompeten di bidang cyber security
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan jaminan keamanan dari resiko kejahatan siber</li> <li>b. Menyediakan layanan dan dukungan kepada organisasi untuk mencegah, mengelola dan menanggapi insiden keamanan informasi.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan.

### 13. Layanan Gelombang Sinyal Dan Kontra Penginderaan Keamanan Informasi

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon membawa surat permintaan/permohonan untuk pengamanan sinyal (jamming)</li> <li>b. Pemohon membawa surat permintaan/permohonan untuk Layanan Kontra Penginderaan</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Sub Layanan Pengamanan Sinyal (Jamming): <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pemohon mengirimkan surat permintaan/ permohonan jamming sekurang-kurangnya 1 (minggu) sebelum kegiatan strategis berlangsung;</li> <li>b) Tim menerima surat permohonan mendokumentasikan, dan mempersiapkan daftar peralatan yang dibutuhkan;</li> <li>c) H-2 tim mempersiapkan/ melakukan pengecekan alat;</li> <li>d) Saat hari H, tim melaksanakan kegiatan pada waktu dan area yang ditentukan;</li> <li>e) Setelah acara selesai dan kembali, tim memeriksa kondisi peralatan dan menyimpannya kembali;</li> <li>f) Tim membuat dokumentasi final dan membuat laporan secara berjenjang (bersifat terbatas/ rahasia).</li> </ul> </li> <li>2. Prosedur Sub Layanan Kontra Penginderaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pemohon mengirimkan surat permintaan/ permohonan kontra penginderaan;</li> <li>b) Tim menerima surat permohonan, mendokumentasikan, dan mempersiapkan daftar peralatan yang dibutuhkan;</li> <li>c) Tim melakukan koordinasi bersifat terbatas/rahasia kepada institusi pemohon untuk menentukan rentang waktu pelaksanaan;</li> <li>d) H-2 tim mempersiapkan/ melakukan pengecekan alat;</li> <li>e) Saat hari H, tim bersama perwakilan institusi pelapor melaksanakan kegiatan secara terbatas/ rahasia;</li> <li>f) Setelah acara selesai dan kembali, tim memeriksa kondisi peralatan dan menyimpannya kembali;</li> <li>g) Tim membuat dokumentasi final.</li> </ul> </li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Untuk sub layanan jamming, dilaksanakan saat hari H sesuai permohonan. Dilaksanakan maksimal 1 (satu) hari.</li> <li>Untuk sub layanan kontra penginderaan, dilaksanakan paling cepat H+2 setelah surat permohonan diterima, waktu dan pelaksanaan kegiatan bersifat terbatas/ rahasia.</li> </ul>
4.	Biaya (Tarif)
	: Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan
	: Layanan Pengamanan Sinyal radio / seluler dari gangguan penyadapan pada kegiatan strategis pemerintah ; Layanan pengamanan ruang / fasilitas / asset strategis dari penyadapan / pencurian / sabotase informasi.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan Langsung datang ke Bagian Registrasi pada hari dan Jam Kerja Kotak</li> <li>b. Saran</li> <li>c. E-Mail:</li> <li>d. WA/Telpon:</li> </ul>
7.	Waktu Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Senin – Kamis : 07:30 – 16:00</li> <li>Jumat : 07:30 – 11:45</li> </ul>

		Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur
<b>Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	
	Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Persandian Untuk Pengamanan Informasi Pemerintah Kabupaten Ketapang	
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas	
	a. Jaringan telpon b. Jaringan data c. Peralatan kontra penginderaan d. Alat telekomunikasi e. Meja, kursi f. ATK g. Kendaraan/mobilitas	
3.	Kompetensi Pelaksana	
	a. Memahami konsep dasar sistem operasional TIK. b. Memahami dasar sistem jaringan telekomunikasi. c. Memahami sistem administrasi Persandian dan Keamanan Informasi. d. Memahami penggunaan alat kontra penginderaan. e. Mampu mengoperasikan alat kontra penginderaan bekerja di unit teknis persandian. f. Bekerja di unit teknis persandian.	
4.	Pengawasan Internal	
	Kepala Dinas melakukan pengawasan langsung	
5.	Jumlah Pelaksana	
	Minimal 2 orang	
6.	Jaminan Pelayanan	
	Diwujudkan dengan kualitas layanan yang diberikan serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	
	a. Amannya kegiatan strategis pemerintah dari gangguan penyadapan b. Dokumentasi Final Kegiatan Terjaga secara rahasia	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan per semester atau 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk melihat kekurangan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.	



#### 14. Layanan Permintaan Data Statistik Sektoral

Service Delivery	
1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas Pemohon</li> <li>b. Surat Permohonan</li> <li>c. Mengisi Formulir Data</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima surat permohonan data statistik sektoral dari instansi pemerintah/masyarakat/dunia usaha;</li> <li>b. Sekretaris Dinas menelaah surat masuk dan menyampaikan kepada Kepala Dinas;</li> <li>c. Kepala Dinas mendisposisikan kepada Kepala Bidang Komunikasi Publik surat permohonan permintaan Data Statistik Sektoral dari Instansi Pemerintah/Masyarakat/Dunia Usaha;</li> <li>d. Kepala Bidang Statistik menelaah dan mempelajari lalu mendisposisikan permintaan data dengan menindaklanjuti kepada Kepala Seksi Statistik Sektoral</li> <li>e. Kepala Seksi mempelajari dan mendisposisikan kepada staf;</li> <li>f. Staf menindaklanjuti permintaan data pemohon lalu berkoordinasi dengan OPD terkait;</li> <li>g. Memeriksa hasil pengumpulan data apakah sudah sesuai dengan data yang diminta;</li> <li>h. Menyampaikan hasil laporan data yang sudah dikumpulkan kepada kepala seksi di bidang statistik;</li> <li>i. Kepala seksi memeriksa dan meneruskan hasil laporan data kepada Kepala Bidang;</li> <li>j. Kepala Bidang memberi paraf jawaban surat permintaan data dan meneruskan ke Sekretaris Dinas;</li> <li>k. Sekretaris Dinas memberi paraf jawaban surat permintaan data serta meneruskan ke Kepala Dinas untuk ditandatangani;</li> <li>l. Dokumen data yang sudah ditandatangani secara digital untuk dikirimkan ke pemohon;</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian : 5 hari kerja
4.	Biaya (Tarif) : Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan : Aplikasi Portal Satu Data (satudata.ketapangkab.go.id)
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan Disampaikan secara langsung ke Dinas Kominfo
7.	Waktu Pelayanan : Senin – Kamis : 07:30 – 16:00 Jumat : 07:30 – 11:45 Hari Sabtu, Minggu, dan Hari Besar : Libur
Manufacturing	
1.	Dasar Hukum
	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
2.	Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prasarana : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedung/Ruangan memadai</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Lemari Kaca</li> <li>• Buku Tulis tanda terima</li> <li>• Alat tulis kantor</li> </ul> </li> <li>b. Sarana : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer/Laptop</li> <li>• Jaringan Internet</li> <li>• Aplikasi Portal Satu Data</li> <li>• Printer</li> <li>• E-mail</li> </ul> </li> </ul>

3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Pengadministrasi data statistik sektoral. b. Pengumpul & Pengolah data statistik sektoral. c. Operator Komputer/Aplikasi.
4.	Pengawasan Internal
	a. Kepala Bidang Komunikasi Publik. b. Kepala Seksi Statistik Sektoral.
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (Orang) terdiri dari : a. 1 (satu) orang Pengadministrasi data statistik sektoral. b. 1 (satu) orang Pengumpul & Pengolah data statistik sektoral. c. 1 (satu) Operator Komputer/Aplikasi.
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Petugas Pelayanan 2 (dua) orang siap melayani sesuai jadwal yang ditentukan. b. Tersedianya kotak pengaduan/saran/masukan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Pelayanan tidak dipungut biaya/gratis. b. Disediakan tempat duduk yang memadai.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilaksanakan evaluasi berkala setiap ada pengaduan/masukan/saran. b. Dilaksanakan secara rutin setiap 1 (satu) tahun sekali.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Ketapang Prov Kalbar



SUKIRNO