



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN PEMALANG

NOMOR : 100.3.3 /2067 / TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PEMALANG

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

- 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, maka setiap penyelenggara pelayanan, wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950, tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
6. Peraturan 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah Kabupaten Pematang (Lembaran daerah Kabupaten Pematang Tahun 2016 nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pematang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pematang (Lembaran Daerah Kabupaten Pematang Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Pematang Nomor 14);

10. Peraturan Bupati Pematang Nomor 34 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang;
11. Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan:
1. Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik;
  2. Standar Pelayanan Pemasangan Adlib Berita Kehilangan;
  3. Standar Pelayanan Data Statistik Sektoral;
  4. Standar Pelayanan Area Hotspot (Wifi Gratis).
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara/Pelaksana dan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pematang  
Pada tanggal : 15 Oktober 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN PEMATANG



JOKO NGATMO, S.E., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680825 199303 1 004

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
NOMOR 100.3.3 /2067 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PEMALANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang, menyebutkan bahwa Diskominfo merupakan unsur pelaksana urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Statistik serta Persandian yang menjadi kewenangan daerah.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang terdiri atas:

- a. Kepala Dinas ;
- b. Sekretariat terdiri dari :
  1. Kepala Subbagian Bina Program dan Keuangan ;
  2. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik;
- d. Kepala Bidang Penyelenggaraan E Government;;
- e. Kepala Bidang Statistik dan Persandian;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

Dalam melaksanakan tugas, Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

## 2. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi ruang lingkup pelayanan:

### 2.1. Layanan Permintaan Informasi Publik

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 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 Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li><li>5. Peraturan Bupati Pemalang Nomor 77 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 91 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Pemalang Nomor 77 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang</li></ol> |
| 2.  | Peryaratan  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Perorangan paling sedikit melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat</li><li>2. Pemohon Informasi Publik Badan Hukum paling sedikit melampirkan fotokopi akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li><li>3. Permohonan tertulis diajukan dengan datang langsung kepada Badan Publik; atau dikirimkan melalui surat/surat</li></ol>  |

|    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
|    |                                | elektronik (email).  |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan informasi secara tertulis (datang langsung, surat/email).</li> <li>2. PPID menerima dan mencatat permohonan. Kemudian memeriksa berkas permohonan.</li> <li>3. Jika permohonan tidak lengkap, paling lambat dalam 3 hari kerja PPID memberitahukan pemohon untuk melengkapi. Pemohon paling menyerahkan perbaikan permohonan paling lambat 3 hari kerja</li> <li>4. PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik paling lambat 10+7 hari kerja sejak Permintaan Informasi Publik dinyatakan lengkap</li> <li>5. Jika pemohon tidak dapat menerima tanggapan PPID maka dapat mengajukan Keberatan kepada Atasan PPID dalam jangka waktu 30 hari kerja sejak diterimanya jawaban PPID</li> <li>6. Atasan PPID paling lambat 30 hari kerja memberi tanggapan sejak dicatatnya pengajuan keberatan dalam register</li> <li>7. Jika pemohon tidak puas atas jawaban Atasan PPID, dapat mengajukan penyelesaian sengketa informasi kepada Komisi Informasi paling lambat 14 hari kerja sejak diterima jawaban Atasan PPID</li> </ol> |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberian pelayanan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang dilaksanakan pada hari kerja, dengan ketentuan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Senin – Kamis : 08.00-15.00 WIB;</li> <li>- Jum'at : 08.00-11.00 WIB</li> </ul> </li> <li>- Waktu penyelesaian 10+7 hari kerja</li> </ul>   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 5.  | Biaya/Tarif                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak dikenakan biaya (gratis)</li> <li>- Jika ada penyalinan dan/atau pengiriman informasi publik biaya ditanggung pemohon</li> </ul>   |
| 6.  | Produk Pelayanan                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan permintaan informasi publik</li> </ul>   |
| 7.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan pengaduan pelayanan publik dapat dilakukan melalui website halobupati.lapor.go.id atau saluran whatsapp Pemkab Pematang 0811-2501-133</li> </ul>   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan atau fasilitas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ATK, meja, kursi</li> <li>- Komputer</li> <li>- Ruang tunggu ber AC</li> <li>- Monitor display informasi public</li> <li>- Wifi</li> </ul>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menguasai Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan peraturan turunannya</li> <li>- Menguasai MS Office dan internet</li> <li>- Cermat dan teliti</li> </ul>  |
| 10. | Pengawasan internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (PIKP) sebagai koordinator pelayanan informasi public</li> <li>- Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai PPID Utama mengoreksi dan membubuhkan tanda tangan surat pemberitahuan tertulis/penyampaian informasi publik</li> </ul> |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 4 orang   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan</li> <li>- Motto pelayanan</li> </ul>   |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan informasi publik yang diajukan diberikan nomor register</li> </ul>  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Monev dilaksanakan satu bulan sekali serta pelaksanaan survey kepuasan masyarakat   |

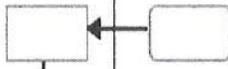
## 2.2. Adlib Berita Kehilangan

| NO. | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|-----|---|---|
| 1.  | Dasar Hukum                             | - Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah   |
| 2.  | Peryaratan                              | 1. Foto Copy Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (Untuk STNK/BPKB)<br>2. Foto Copy Surat Keterangan Desa/ BPN (Untuk Sertifikat Tanah)  |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | 1. Pemohon mengajukan permohonan surat kehilangan<br>2. Petugas membuat bukti siar sesuai dengan surat keterangan dari kepolisian<br>3. Pemohon wajib membayar biaya retribusi<br>4. Petugas menyetorkan uang retribusi ke Kas Daerah |
| 4.  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Jadual pelayanan sebagai berikut:<br>- Senin – Kamis : 08.00-16.00 WIB;<br>- Jum'at : 08.00-14.00 WIB<br>Jangka waktu penyelesaian pelayanan maksimal 15 (lima belas) menit   |
| 5.  | Biaya/Tarif                             | Biaya Pemasangan Adlib Berita Kehilangan (STNK/BPKB/Sertifikat Tanah) di Radio Swara Widuri FM adalah Rp 10.000 untuk 3 kali tayang   |
| 6.  | Produk Pelayanan                        | Pemasangan Adlib Berita Kehilangan  |
| 7.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Datang langsung ke studio Radio Swara Widuri FM (Jl. Gatot Subroto No 31 B Pernalang)<br>2. Email : lpplwiduri.877@gmail.com<br>3. Nomor Whatsapp : 0853 2680 5277   |
| 8.  | Sarana, Prasarana dan atau fasilitas    | 1. Ruang tunggu<br>2. Free wifi<br>3. Kamar mandi<br>4. Tempat parker<br>5. AC  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                    | - Komunikatif<br>- Mampu mengoperasikan computer<br>- Cermat dan teliti   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 10. | Pengawasan internal                        | Kompetensi tiap pelaksana pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Pematang Jaya dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing-masing |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | 2 Orang  |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Dalam keadaan sesuai SOP maka pelayanan tepat waktu  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Maklumat Pelayanan<br>2. Etika Pelayanan  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Secara periodik per 1 (satu) bulan dilakukan evaluasi ketepatan waktu dan kualitas hasil layanan   |

### 2.3. Layanan Data Statistik Sektoral

| NO. | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbup Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Satu Data Indonesia Tingkat Kabupaten Pematang Jaya.</li> <li>2. Surat Edaran Bupati Pematang Jaya Nomor 100.3.4.2./001774/Tahun 2024 tanggal 27 Maret 2024 tentang Petunjuk Teknis Implementasi SDI Tingkat Kabupaten Pematang Jaya.</li> <li>3. Keputusan Kepala Bappeda Kab. Pematang Jaya Nomor 188/1251/2025 tentang SOP Pengelolaan Satu Data Indonesia Tingkat Kab. Pematang Jaya</li> <li>4. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya Nomor 500.12.16.2/769/ 2024 perihal Norma Prosedur dan Kriteria, Petunjuk Teknis dan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Statistik Sektoral di Kabupaten Pematang Jaya.</li> </ol> |
| 2.  | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>2. Formulir permohonan data</li> </ol>  |
| 3.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna data mengajukan permohonan data kepada walidata;</li> <li>2) Walidata melakukan pemeriksaan terhadap ketersediaan data yang ada dalam satu data Kabupaten Pematang Jaya;</li> <li>3) Jika data tersedia dalam portal satu data, maka data diberikan kepada pengguna data, dan jika data tidak tersedia pada portal satu data, maka disampaikan tanggapan kepada pengguna data.</li> </ol>  |

|    |   | No                             | Uraian Prosedur  | Pelaksana   |               | Output   |
|----|---|--------------------------------|--|---|---------------|--|
|    |   |                                |  | Walidata  | Pengguna Data |  |
|    |   | 1.                             | Pengguna data mengajukan permohonan data kepada walidata.  |    |               | Surat permohonan data dan daftar data                            |
|    |   | 2.                             | Walidata memberikan tanggapan terhadap permintaan data.  |    |               | Surat permohonan data dan daftar data                            |
|    |   | 3.                             | Walidata melakukan pemeriksaan terhadap data yang diajukan.  |    |               | Hasil pemeriksaan terhadap daftar data                           |
|    |   | 4.                             | Walidata melakukan pemeriksaan terhadap ketersediaan data yang ada dalam satu data Kabupaten Pematang Jaya.  |    |               | Hasil kroscek antara data yang diajukan dengan ketersediaan data |
|    |   | 5.                             | Jika data tersedia dalam portal satu data, maka data diberikan. Jika data tidak tersedia pada portal satu data, maka akan diinformasikan kepada pengguna data. |  |               | Pemberitahuan ketersediaan dan pemenuhan data                    |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian               | 1 hari                         |  |   |               |  |
| 5. | Biaya/Tarif                             | 0                              |  |   |               |  |
| 6. | Produk Pelayanan                        | Data statistic sectoral        |  |   |               |  |
| 7. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Belum tersedia                 |  |   |               |  |
| 8. | Sarana,                                 | Portal Satu Data Pematang Jaya |  |   |               |  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | Prasarana dan atau fasilitas               |   |
| 9. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarjana/Diploma statistic/Sosial</li> <li>2. Sarjana Sistem Informasi</li> <li>3. Memiliki kemampuan dalam analisis data</li> </ol> |
| 10 | Pengawasan internal                        |   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 3   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Memastikan server tidak down  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keamanan Informasi melalui web server/fortiweb  |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Berkala satu bulan sekali   |

#### 2.4. Layanan Hotspot Area (Wifi Gratis)

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika;</li> <li>2. Peraturan Bupati Pematang Nomor 49 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan E-Government Pemerintah Kabupaten Pematang;</li> <li>3. Peraturan Bupati Pematang Nomor 68 Tahun 2019 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang;</li> <li>4. Peraturan Bupati Pematang Nomor 41 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.</li> </ol> |

| 2.   | Peryaratan   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpakaian bebas, sopan dan rapi</li> <li>2. Membawa perangkat mandiri</li> </ol>  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------|--|-----------|---------------|-----------|--|--|--------------------------|--------------|-------------|-------|--------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|------------------|---------|--|---|--|--|--|------------------|---------|---------------|---|---|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 3.   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengunjung datang ke Area Hotspot</li> <li>2. Pengunjung menggunakan fasilitas internet (wifi) gratis dengan terhubung ke SSID DISKOMINFO WIFI</li> <li>3. Pengunjung menggunakan fasilitas internet (wifi) dengan bijak</li> <li>4. Kecepatan bandwidth berkisar 20 Mbps setiap perangkat</li> </ol> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="2">Pelaksana</th> <th colspan="3">Mutu Baku</th> </tr> <tr> <th>Petugas PIC Area Hotspot</th> <th>Bidang E-Gov</th> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7"><b>Pengumpulan data laporan gangguan di Area Hotspot</b></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Melakukan pelaksanaan pengumpulan data titik/lokasi di area hotspot yang mengalami gangguan jaringan</td> <td></td> <td></td> <td>Melakukan pelaporan secara verbal ataupun berbentuk teks</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Melakukan pelaporan data gangguan tersebut ke PIC gangguan di Diskominfo</td> <td></td> <td></td> <td>Bukti pengiriman</td> <td>2 Menit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Melakukan pengecekan data gangguan. Jika ya maka lanjut ke kolom 4, Jika belum jelas informasinya maka akan dikembalikan ke petugas PIC Area Hotspot</td> <td></td> <td></td> <td>Bukti pengiriman</td> <td>1 Menit</td> <td>Tindak lanjut</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Melakukan rekap data gangguan di Area Hotspot</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Detail data</td> </tr> <tr> <td colspan="7"><b>Melakukan Perbaikan Gangguan Jaringan di Area Hotspot</b></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Melakukan pengumpulan data gangguan jaringan di Area Hotspot tersebut</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Menugaskan petugas penanganan gangguan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Melakukan proses Perbaikan di Area Hotspot tersebut</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Selesai proses perbaikan melakukan pengumpulan laporan</td> <td></td> <td></td> <td>Laporan perbaikan gangguan jaringan intranet di Area Hotspot</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | No           | Kegiatan   | Pelaksana |               | Mutu Baku |  |  | Petugas PIC Area Hotspot | Bidang E-Gov | Kelengkapan | Waktu | Output | <b>Pengumpulan data laporan gangguan di Area Hotspot</b> |  |  |  |  |  |  | 1 | Melakukan pelaksanaan pengumpulan data titik/lokasi di area hotspot yang mengalami gangguan jaringan |  |  | Melakukan pelaporan secara verbal ataupun berbentuk teks |  |  | 2 | Melakukan pelaporan data gangguan tersebut ke PIC gangguan di Diskominfo |  |  | Bukti pengiriman | 2 Menit |  | 3 | Melakukan pengecekan data gangguan. Jika ya maka lanjut ke kolom 4, Jika belum jelas informasinya maka akan dikembalikan ke petugas PIC Area Hotspot |  |  | Bukti pengiriman | 1 Menit | Tindak lanjut | 4 | Melakukan rekap data gangguan di Area Hotspot |  |  |  |  | Detail data | <b>Melakukan Perbaikan Gangguan Jaringan di Area Hotspot</b> |  |  |  |  |  |  | 5 | Melakukan pengumpulan data gangguan jaringan di Area Hotspot tersebut |  |  |  |  |  | 6 | Menugaskan petugas penanganan gangguan |  |  |  |  |  | 7 | Melakukan proses Perbaikan di Area Hotspot tersebut |  |  |  |  |  | 8 | Selesai proses perbaikan melakukan pengumpulan laporan |  |  | Laporan perbaikan gangguan jaringan intranet di Area Hotspot |  |  |
| No   | Kegiatan   | Pelaksana  |              |  | Mutu Baku |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Petugas PIC Area Hotspot   | Bidang E-Gov | Kelengkapan  | Waktu     | Output        |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>Pengumpulan data laporan gangguan di Area Hotspot</b>     |  |  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 1  | Melakukan pelaksanaan pengumpulan data titik/lokasi di area hotspot yang mengalami gangguan jaringan   |  |              | Melakukan pelaporan secara verbal ataupun berbentuk teks     |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 2  | Melakukan pelaporan data gangguan tersebut ke PIC gangguan di Diskominfo   |  |              | Bukti pengiriman   | 2 Menit   |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 3  | Melakukan pengecekan data gangguan. Jika ya maka lanjut ke kolom 4, Jika belum jelas informasinya maka akan dikembalikan ke petugas PIC Area Hotspot |  |              | Bukti pengiriman   | 1 Menit   | Tindak lanjut |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 4  | Melakukan rekap data gangguan di Area Hotspot  |  |              |  |           | Detail data   |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| <b>Melakukan Perbaikan Gangguan Jaringan di Area Hotspot</b> |  |  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 5  | Melakukan pengumpulan data gangguan jaringan di Area Hotspot tersebut  |  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 6  | Menugaskan petugas penanganan gangguan   |  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 7  | Melakukan proses Perbaikan di Area Hotspot tersebut  |  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 8  | Selesai proses perbaikan melakukan pengumpulan laporan   |  |              | Laporan perbaikan gangguan jaringan intranet di Area Hotspot |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 4.   | Jangka Waktu Penyelesaian  | Jadwal pelayanan sebagai berikut:<br>Senin-Minggu: 08.00 – 20.00 WIB   |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 5.   | Biaya/Tarif  | Tidak dikenakan biaya (gratis)   |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 6.   | Produk Pelayanan   | Layanan Jaringan Internet (wifi) gratis  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 7.   | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email: <a href="mailto:diskominfo@pemalangkab.go.id">diskominfo@pemalangkab.go.id</a></li> <li>2. WhatsApp: 0811 2764 751</li> </ol>   |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
| 8.   | Sarana, Prasarana dan atau fasilitas   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wifi gratis</li> <li>2. Gedung Area Hotspot</li> <li>3. Kursi dan meja</li> <li>4. Papan informasi</li> </ol>  |              |  |           |               |           |  |  |                          |              |             |       |        |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |                  |         |  |   |  |  |  |                  |         |               |   |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 5. Tempat parker  |
| 9. | Kompetensi Pelaksana                       | - SDM yang memiliki kompetensi Teknologi Informasi khususnya di bidang Jaringan<br>- Memahami mekanisme pemeliharaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku |
| 10 | Pengawasan internal                        | - Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika<br>- Kepada Bidang Penyelenggaraan E-Government   |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang staf  |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Petugas pengelola gedung area hotspot   |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Melakukan evaluasi secara berkala setiap 2 (dua) bulan sekali serta pelaksanaan survey kepuasan masyarakat  |

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN PEMALANG,



JOKO NGATMO, S.E., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680825 199303 1 004

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
NOMOR 100.3.3 /2067 TAHUN 2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PEMALANG

MAKLUMAT PELAYANAN

SEGENAP PIMPINAN BESERTA STAF DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN PEMALANG MENYATAKAN :

1. BERJANJI DAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN PELAYANAN YANG DITETAPKAN;
2. BERKOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN YANG SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN PELAYANAN SECARA TERUS MENERUS;
3. APABILA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MEMBERIKAN KOMPENSASI KEPADA PEMOHON DAN SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

PEMALANG, 15 OKTOBER 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN PEMALANG

  
JOKO NGATMO, S.E.,M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680825 199303 1 004