



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Letjen Yusuf Singedekane No. 01 Kayuagung (kode pos) 30651
Telp. (0712) 321022 Email : diskominfo@kaboki.go.id Website : www.kaboki.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR

NOMOR :800/48 /KEP/DISKOMINFO/2021

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
TAHUN 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR,

- 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 memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir tentang Standar Pelayanan
- Mengingat** : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Presiden

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Undang-undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
8. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir;
9. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 9 Tahun 2016 Nomenklatur Perangkat Daerah dan Unit Kerja pada Perangkat Daerah Urusan Pemerintah Bidang Persandian;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

14. Peraturan Menteri

14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU

: Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA

: Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir meliputi ruang lingkup pelayanan :

1. Pengumpulan Data Sektoral;
2. Permintaan Data Sektoral;
3. Permohonan Informasi PPID;
4. Pengajuan Permohonan Keberatan PPID;
5. Kerjasama Kemitraan Publikasi Media Massa;
6. Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah di Media;
7. Permohonan Pembuatan Akun Email;
8. Pendaftaran Nama Domain dan Sub Domain;
9. Permohonan Pembuatan Aplikasi/Website dari Unit Kerja;
10. Perubahan Alamat IP;
11. Pengaduan "SP4N LAPOR!";
12. Tandatangan/Sertifikat Elektronik;
13. *Security Operation Center* (SOC);
14. Pengamanan Sinyal (Jamming) dan Kontra Penginderaan;
15. Jaring Komunikasi Sandi;
16. Penanganan Gangguan Jaringan;
17. Pemasangan Jaringan; dan
18. Pemeliharaan Jaringan;

KETIGA

: Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Kayuagung
Pada tanggal 3 Mei 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR



ALEXSANDER
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 198109112000031001

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR

NOMOR : 800/ 48 /KEP/DISKOMINFO/2021

TANGGAL : 3 MEI 2021

MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI, DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR MENYATAKAN SIAP MEMBERIKAN
PELAYANAN PRIMA, BERMUTU DAN BERKUALITAS SESUAI DENGAN
STANDAR PELAYANAN MAUPUN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
YANG TELAH DITETAPKAN, APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN
TIDAK SESUAI, MAKA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI”**

Kayuagung, Mei 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR



ALEXSANDER, SP, M.Si
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 198109112000031001

**JENIS- JENIS PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KAB.OGAN KOMERING ILIR**

1. Pengumpulan Data Sektoral

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Pengelolaan Data Informasi
Publik dan Statistik

Standar Pelayanan : Pengumpulan Data Sektoral

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|---------------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | a. Form Tabel rekomendasi dari BPS b. Surat Pengantar Permintaan Data ke OPD |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Pengumpulan Data Sektoral <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon Data Sektoral mengajukan surat permohonan dari Instansi b. Kasi PDS menugaskan JFU untuk mempersiapkan surat dan Form Data yang akan didistribusikan ke Perangkat Daerah (OPD) c. JFU menganalisis kebutuhan data sektoral d. JFU mempersiapkan draft surat/kelengkapan administrasi (Form Data) untuk pengumpulan data e. Kasi PDS mengoreksi hasil pelaksanaan tugas JFU dalam menyiapkan surat/lengkapan administrasi f. Kabid PDS mengoreksi hasil pelaksanaan tugas JFU dalam menyiapkan surat/lengkapan administrasi g. Kadin mengoreksi dan menandatangani surat/kelengkapan administrasi (Form Data) h. Kasi memerintahkan JFU untuk mendistribusikan surat/form pengumpulan data i. JFU/ Staf Pelaksana mendistribusikan surat pengumpulan data ke Perangkat Daerah |

| | | |
|----------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> j. JFU/ Staf Pelaksana menerima data dari Perangkat Daerah dan menyampaikan Data ke Kasi k. Memberikan arahan dan petunjuk teknis kepada JFU/Staf untuk melakukan pengolahan data l. Melakukan pengolahan data dan menyampaikan/menampilkan hasil kepada Kasi m. Mengoreksi hasil pengolahan data apabila ada yang perlu diperbaiki dan memberikan arahan/petunjuk kepada JFU n. Mengoreksi hasil pengolahan data apabila ada yang perlu diperbaiki dan memberikan arahan/petunjuk kepada Kasi o. Memberikan instruksi kepada JFU/Staf untuk mencetak dan menyimpan dalam file data p. Mengarsipkan data sektoral |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 10 (Sepuluh) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Data Sektoral OPD |
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

**B) Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| NO | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja, di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 16 tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);</p> <p>4. 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);</p> <p>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 Lembaran Negara Republik Indonesia</p> |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| | | <p>Nomor 5679);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 12);</p> <p>8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018);</p> <p>9. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 9 Tahun 2016 Nomenklatur Perangkat Daerah dan Unit Kerja pada Perangkat Daerah Urusan Pemerintah Bidang Persandian;</p> <p>10. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Statistik Sektorial oleh Pemerintah Daerah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2016);</p> <p>12. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 644 Tahun 2014 Tentang Pengelola dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.</p> |
| 2 | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Meja</p> <p>Kursi</p> <p>Komputer</p> <p>Laptop</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>Printer</p> <p>Alat Tulis Kantor</p> <p>Filling Cabinet</p> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi.</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif.</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</p> <p>d. Memahami peraturan undang-undang Pengelolaan Data dan Statistik.</p> <p>e. Memahami tugas pokok dan fungsi.</p> |
| 4 | Pengawas Internal | Berjenjang, mulai dari Staff, Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 4 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</p> <p>3. Adanya Kode Etik Pegawai.</p> |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>1. Rapat Koordinasi rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan.</p> <p>2. Rapat koordinasi dan klarifikasi data sektoral yang dikumpulkan oleh Produsen Data (Organisasi Perangkat Daerah/ OPD)</p> |

2. Permintaan Data Sektoral

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Pengelolaan Data Informasi
Publik dan Statistik

Standar Pelayanan : Permintaan Data Sektoral

A). Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | a. Surat Pengantar Permintaan Data OPD |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Permintaan Data Sektoral a. Pemohon Data Sektoral mengajukan surat permohonan dari Instansi b. JFU Menerima surat dan membuat disposisi ke Kasi PDS c. Kasi PDS mengklasifikasi Data yang diminta dan menugaskan JFU Menyusun data yang diminta d. JFU Menyiapkan Data yang diminta dan membuat surat pengantar e. Kasi PDS mengoreksi hasil pelaksanaan tugas JFU dalam menyiapkan data yang diminta dan surat/kelengkapan administrasi f. Kabid PDS mengoreksi hasil pelaksanaan tugas JFU dalam menyiapkan surat/lengkapan administrasi g. Kadin mengoreksi data yang diminta dan menandatangani surat pengantar h. Kasi PDS Menugaskan JFU mendokumentasikan Permintaan Data dan Surat Pengantar i. JFU Mendokumentasikan Permintaan Data dan Surat Pengantar j. JFU Menyerahkan Data yang diminta kepada Pemohon |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 10 (Sepuluh) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Data Sektoral OPD |

| | | |
|----------|--|---|
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |
|----------|--|---|

B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | Komponen | Uraian |
|-----------|-----------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja, di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821); 2. Undang-Undang Nomor 16 tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421); 4. 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); 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, |

| | |
|--|--|
| | <p>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 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 12);</p> <p>8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018);</p> <p>9. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 9 Tahun 2016 Nomenklatur Perangkat Daerah dan Unit Kerja pada Perangkat Daerah Urusan Pemerintah Bidang Persandian;</p> <p>10. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Statistik Sektorial oleh Pemerintah Daerah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir. (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2016);</p> <p>12. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 644 Tahun 2014 Tentang Pengelola dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir.</p> |
|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| 2 | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Meja Kursi Komputer Laptop Printer Alat Tulis Kantor Filling Cabinet |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi. b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. c. Disiplin dan taat waktu pelayanan. d. Memahami peraturan undang-undang Pengelolaan Data dan Statistik. e. Memahami tugas pokok dan fungsi. |
| 4 | Pengawas Internal | Berjenjang, mulai dari Staff, Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 4 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Adanya Kode Etik Pegawai. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat Koordinasi rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan. 2. Rapat koordinasi dan klarifikasi data sektoral yang dikumpulkan oleh Produsen Data (Organisasi Perangkat Daerah/ OPD) |

3. Permohonan Informasi PPID

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Pengelolaan Data Informasi
Publik dan Statistik

Standar Pelayanan : Permohonan Informasi PPID

A). Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1 | Persyaratan | <p>Persyaratan teknis:</p> <ul style="list-style-type: none">• pemohon Informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia di meja pelayanan PPID <p>Persyaratan administrasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon mewakili dirinya sendiri<ul style="list-style-type: none">○ KTP Elektronik Pemohon yang masih berlaku○ Formulir Permohonan Informasi Publik (disediakan petugas)2) Pemohon mewakili Kelompok Masyarakat<ul style="list-style-type: none">○ KTP Elektronik Pemohon yang masih berlaku○ KTP Elektronik Pemberi Kuasa yang masih berlaku (khusus yang mewakili kelompok masyarakat)○ Surat Kuasa (khusus yang mewakili kelompok masyarakat) yang diketahui Kepala Desa/Lurah setempat.○ Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas)3) Pemohon mewakili Ormas/LSM<ul style="list-style-type: none">○ KTP Elektronik Pemohon yang |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>masih berlaku</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ KTP Elektronik Ketua dan Sekretaris Ormas/LSM yang masih berlaku. ○ Kartu Anggota Ormas/LSM yang masih berlaku. ○ Surat Tugas dari Ormas/LSM yang ditandatangani Ketua dan Sekretaris Ormas/LSM. ○ Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dari Badan Kesbangpol Kab. Muba. ○ Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas) <p>4) Pemohon mewakili Media Massa</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ KTP Elektronik Pemohon yang masih berlaku ○ Kartu Pers yang masih berlaku. ○ Surat Tugas sebagai wartawan/reporter dari Penanggung Jawab Perusahaan Pers. ○ Tercantum namanya dalam Kotak Redaksi (khusus media cetak/online). ○ Khusus media cetak melampirkan surat kabar bersangkutan. ○ Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas) <p>5) Pemohon mewakili badan publik lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ KTP elektronik yang masih berlaku. ○ Kartu Pegawai/Anggota Badan Publik. ○ Surat Tugas dari pimpinan |
|--|--|--|

| | | |
|---|--------------------------------|---|
| | | <p>badan publik.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas) |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Desk Informasi menerima pemohon informasi publik kemudian menjelaskan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik. 2. Pemohon mengisi manual formulir Permohonan Informasi Publik yang telah disediakan oleh petugas. 3. Petugas Desk Informasi mengentry data pemohon dalam aplikasi registrasi permohonan secara elektronik, kemudian mencetak data pemohon untuk kemudian ditandatangani oleh Pemohon. 4. Petugas desk informasi menerima pengajuan permohonan informasi beserta berkas kelengkapan persyaratan kemudian melaporkan kepada Pejabat Pelayanan Informasi. 5. Pejabat Pelayanan Informasi melakukan verifikasi dan validasi atas permohonan informasi publik yang diajukan. Jika telah memenuhi persyaratan, pejabat pelayanan informasi memberikan disposisi untuk diproses lebih lanjut. Namun jika tidak memenuhi persyaratan berkas dikembalikan kepada pemohon. 6. Petugas Desk Informasi memberikan tanda bukti |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| | | permohonan kepada pemohon, sambil memberitahukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah diterimanya permohonan. Jika informasi yang dimohonkan belum dikuasai atau didokumentasikan atau belum diputuskan termasuk kategori informasi dikecualikan atau tidak maka akan ada perpanjangan waktu selama 7 (tujuh) hari kerja. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik |
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| NO | Komponen | Uraian |
|-----------|-------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Permendagri No. 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi & Dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri & Pemerintah Daerah. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 6. Surat Keputusan Bupati Ogan Komering Ilir nomor 267 Tahn 2021 tentang Pejabatat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Ogan Komering Ilir. |
| 2 | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Meja Kursi Komputer Laptop Printer Alat Tulis Kantor Filling Cabinet</p> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi. b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. c. Disiplin dan taat waktu pelayanan. d. Memahami peraturan undang-undang |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>Pengelolaan Data dan Statistik.</p> <p>e. Memahami tugas pokok dan fungsi.</p> |
| 4 | Pengawas Internal | Berjenjang, mulai dari Staff, Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 4 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Adanya Kode Etik Pegawai. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Koordinasi rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan. 2. Rapat koordinasi dan klarifikasi antara PPID Utama dan PPID Pembantu (Organisasi Perangkat Daerah/ OPD) |

4. Permohonan Pengajuan Keberatan PPID

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Pengelolaan Data Informasi
Publik dan Statistik

Standar Pelayanan : Permohonan Pengajuan Keberatan
PPID

A). Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1 | Persyaratan | <p>Persyaratan teknis:</p> <ul style="list-style-type: none">• pemohon Informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia di meja pelayanan PPID <p>Persyaratan administrasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemohon mewakili dirinya sendiri<ul style="list-style-type: none">○ KTP Elektronik Pemohon yang masih berlaku○ Formulir Permohonan Informasi Publik (disediakan petugas)2) Pemohon mewakili Kelompok Masyarakat<ul style="list-style-type: none">○ KTP Elektronik Pemohon yang masih berlaku○ KTP Elektronik Pemberi Kuasa yang masih berlaku (khusus yang mewakili kelompok masyarakat)○ Surat Kuasa (khusus yang mewakili kelompok masyarakat) yang diketahui Kepala Desa/Lurah setempat.○ Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas)3) Pemohon mewakili Ormas/LSM<ul style="list-style-type: none">○ KTP Elektronik Pemohon yang masih berlaku○ KTP Elektronik Ketua dan Sekretaris Ormas/LSM yang masih berlaku.○ Kartu Anggota Ormas/LSM yang masih berlaku.○ Surat Tugas dari Ormas/LSM yang ditandatangani Ketua dan Sekretaris Ormas/LSM.○ Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dari Badan Kesbangpol Kab. OKI. |

| | | |
|---|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas) <p>4) Pemohon mewakili Media Massa</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ KTP Elektronik Pemohon yang masih berlaku ○ Kartu Pers yang masih berlaku. ○ Surat Tugas sebagai wartawan/reporter dari Penanggung Jawab Perusahaan Pers. ○ Tercantum namanya dalam Kotak Redaksi (khusus media cetak/online). ○ Khusus media cetak melampirkan surat kabar bersangkutan. ○ Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas) <p>5) Pemohon mewakili badan publik lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ KTP elektronik yang masih berlaku. ○ Kartu Pegawai/Anggota Badan Publik. ○ Surat Tugas dari pimpinan badan publik. <p>Formulir permohonan informasi publik (disediakan petugas)</p> |
| 2 | <p align="center">Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Desk Informasi Menerima berkas permohonan pengajuan keberatan dan membuat check list kelengkapan berkas pemohon keberatan. 2. Memeriksa permohonan keberatan yang diajukan lengkap atau tidak sesuai dengan persyaratan. 3. Mencatat permohonan keberatan kedalam aplikasi registrasi permohonan secara elektronik kemudian diterbitkan secara online di situs ppid.kaboki.go.id 4. Memberikan tanda bukti permohonan keberatan yang sudah terdaftar kepada pemohon dan mendokumentasikan salinan berkas permohonan keberatan. 5. Melaporkan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk diproses lebih lanjut. 6. Menyelenggarakan Rapat Panitia Pertimbangan yang dipimpin oleh |

| | | |
|----------|--|--|
| | | Atasan PPID untuk membahas apakah permohonan keberatan yang diminta dapat dipenuhi atau ditolak. Mendokumentasikan salinan Surat Keputusan Atasan PPID dan menyampaikan Surat Keputusan Atasan PPID kepada pemohon keberatan. |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 30 (sepuluh) hari kerja + 1 (satu) hari kerja. |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Permohonan Pengajuan Keberatan |
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | Komponen | Uraian |
|-----------|--------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Permendagri No. 35 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi & Dokumentasi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri & Pemerintah Daerah. 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan |

| | | |
|----------|---|---|
| | | <p>Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</p> <p>6. Surat Keputusan Bupati Ogan Komering Ilir nomor 267 Tahun 2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Ogan Komering Ilir.</p> |
| 2 | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Meja Kursi Komputer Laptop Printer Alat Tulis Kantor Filling Cabinet</p> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Terampil mengoperasikan Komputer dan Teknologi Informasi. b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif. c. Disiplin dan taat waktu pelayanan. d. Memahami peraturan undang-undang Pengelolaan Data dan Statistik. e. Memahami tugas pokok dan fungsi.</p> |
| 4 | Pengawas Internal | <p>Berjenjang, mulai dari Staff, Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas.</p> |
| 5 | Jumlah Pelaksana | <p>4 Orang</p> |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Adanya Kode Etik Pegawai.</p> |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.</p> |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>1. Rapat Koordinasi rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan. 2. Rapat koordinasi dan klarifikasi data sektoral yang dikumpulkan oleh Produsen Data (Organisasi Perangkat Daerah/ OPD)</p> |

5. Kerjasama Kemitraan Publikasi Media Massa

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Pengelolaan Komunikasi
Publik

Standar Pelayanan : Kerjasama Kemitraan Publikasi
Media Massa

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1 | Persyaratan | <p>a. Pendaftaran dan Mendapatkan User Cetak Seklik :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Akta Perusahaan2. SK Kemenkumham3. Surat Izin Usaha (SITU)4. Surat Keterangan Terdaftar Pajak (SKTP)5. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP)6. Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP)7. SPT Tahunan8. Nomor Induk Berusaha (NIB / TDP)9. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)10. Rekening Giro Perusahaan (RGP)11. Referensi Bank12. Verifikasi Dewan pers13. Kompetensi Pimpinan Redaksi14. Kompetensi Wartawan15. Status Wartawan16. Personalia17. Cakupan Media18. Frekuensi Oplah19. Jumlah Oplah OKI20. Terbit 3 Edisi Terakhir <p>b. Pendaftaran dan Mendapatkan User Online Seklik :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Akta Perusahaan2. SK Kemenkumham |

3. Surat Izin Usaha (SITU)
4. Surat Keterangan Terdaftar Pajak (SKTP)
5. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP)
6. Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP)
7. SPT Tahunan
8. Nomor Induk Berusaha (NIB / TDP)
9. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
10. Rekening Giro Perusahaan (RGP)
11. Referensi Bank
12. Verifikasi Dewan pers
13. Kompetensi Pimpinan Redaksi
14. Kompetensi Wartawan
15. Status Wartawan
16. Personalia
17. Jumlah Pengunjung / Ranking WEB
18. WEB Hosting
19. Kanal Khusus Kabupaten OKI

c. Pendaftaran dan Mendapatkan User Elektronik Seklik :

1. Akta Perusahaan
2. SK Kemenkumham
3. Surat Izin Usaha (SITU)
4. Surat Keterangan Terdaftar Pajak (SKTP)
5. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP)
6. Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP)
7. SPT Tahunan
8. Nomor Induk Berusaha (NIB / TDP)
9. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
10. Rekening Giro Perusahaan (RGP)
11. Referensi Bank
12. Verifikasi Dewan pers
13. Kompetensi Pimpinan Redaksi

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| | | <p>14. Kompetensi Wartawan</p> <p>15. Status Wartawan</p> <p>16. Status Biro Iklan / Agensi(TV)</p> <p>17. Personalia</p> <p>18. Coverage Area</p> <p>19. Izin Siaran (Radio)</p> <p>20. Konten Lokal</p> |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>1. Pemohon mengisi dan melengkapi berkas.</p> <p>2. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data.</p> <p>3. Kepala Bidang Mengumumkan hasil penilaian dan Negosiasi Harga.</p> <p>4. Petugas Menerbitkan Media Order.</p> <p>5. Pemohon mengisi Media Order dan Melakukan Pengajuan Pembayaran Publikasi.</p> <p>6. Kepala Seksi Melakukan Pengecekan Kelengkapan Dokumen tagihan dan mengajukan Pembayaran</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan Pendaftaran | 15 (Lima Belas) hari kerja |
| 4 | Jangka Waktu Pelayan Verifikasi | 15 (Lima Belas) hari kerja |
| 5 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 6 | Produk Pelayanan | Berita di Media |
| 7 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <p>1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com</p> <p>2. Kotak Saran</p> <p>3. Petugas Informasi dan Pengaduan</p> |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| NO | Komponen | Uraian |
|-----------|-----------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kotapraja Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887);3. 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 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transformasi data elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Negara Republik Indonesia Nomor 4846); |

| | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia 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 5679);6. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kerjasama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4761);7. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5655);8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2009 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Kerjasama Daerah;9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Kerjasama Daerah; |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Hubungan Media di lingkungan instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 337);11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 07/PER/M.KOMINFO/6/2010 tentang Pedoman Pengembangan Kemitraan Media13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 17/PER/M.KOMINFO/03/2009 tentang Desiminasi Informasi Nasional oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota14. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika15. Peraturan Kepala Lembaga LKPP Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pedoman Pengadaan Barang/Jasa yang Dikecualikan pada Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah16. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun |
|--|--|

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| | | <p>2016 Nomor 2);</p> <p>17. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2016 Nomor 102);</p> <p>18. Peraturan Dewan Pers No 3/Peraturan DP/V/2008 tentang Standar Perusahaan Pers;</p> <p>19. Peraturan Dewan Pers Nomor 6/Peraturan-DP/V/2008 tentang Pengesahan Surat Keputusan Dewan Pers Nomor 03/SK-DP/III/2006 tentang Kode EtikJurnalistik;</p> <p>20. Peraturan Dewan Pers Nomor 1/Peraturan-DP/III/2012 tentang Pedoman Pemberitaan MediaSiber;</p> <p>21. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 54 Tahun 2019 tentang mekanisme dan prosedur kemitraan publikasi media massa</p> |
| 2 | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Web Seklik |
| 3 | Pengawas Internal | Berjenjang, mulai dari Staff, Kepala Seksi dan Kepala Bidang. |
| 4 | Jaminan Pelayanan | <p>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun.</p> <p>3. Adanya Kode Etik Pegawai.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | 4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 6 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3. Adanya Kode Etik Pegawai. 4. Tidak ada Diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan. |

6. Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah di Media

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik

Standar Pelayanan : Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah di Media

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | <p>a. Pengumpulan data dan bahan informasi</p> <p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumpulkan hasil liputan / pengambilan data informasi. 2. Bahan Informasi yang bakal di verifikasi <p>b. Melakukan Peliputan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meliput Kegiatan yang sudah terjadwal 2. Membuat Tim untuk Peliputan |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima permintaan untuk Peliputan. 2. Melakukan Peliputan / Pengambilan Data Informasi. 3. Mengelola Data Menjadi Informasi yang akan di Publikasikan. 4. Memproduksi Pesan / Konten. 5. Mengunggah Informasi ke Website / Sosial dan Beberapa Media Cetak, Elektronik dan Online. 6. Menyampaikan kepada Pegirim Informasi terkait dengan Kegiatan yang telah di Publikasikan Melalui Email. 7. Membuat Laporan (disimpan) |
| 3 | Jangka Waktu Penerbitan | 1 (satu) hari kerja |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Penerbitan | Konten |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |
|---|-------------------------------------|---|

B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan KotaPraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 2. 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); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);</p> <p>7. 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</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| | | <p>5357);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 102);</p> <p>10. Peraturan Daerah Ogan Komering Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019 Nomor 1);</p> |
| 2 | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Komputer</p> <p>Laptop</p> <p>Kamera</p> <p>Tripod</p> <p>Hardisk</p> <p>Memory card</p> <p>Handycam</p> <p>Drone</p> <p>Gimbal (Stabilizer Kamera)</p> <p>Microfon</p> <p>HDMI Capture</p> <p>Kabel HDMI</p> <p>Kabel VGA</p> <p>Lighting</p> <p>Flash Camera</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | | Lensa Tambahan |
| 4 | Pengawas Internal | Berjenjang, mulai dari Staff, Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas. |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 11 Orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Melaksanakan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. 2) Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi memadai dan santun. 3) Adanya Kode Etik Pegawai. 4) Tidak ada Diskriminasi terhadap Pemohon. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Rapat Koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan. |

7. Permohonan Pembuatan Akun Email

Unit/Satker Pelayanan : Bidang Layanan E-Government

Standar Pelayanan : Permohonan Pembuatan Akun Email

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan | Surat Permohonan Pembuatan Akun Email dari unit kerja terkait |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon mengajukan permohonan email ke Dinas Kominfo 2. Admin memproses permohonan email, jika permohonan lengkap ditindaklanjuti jika tidak pemohon menerima pemberitahuan kekurangan berkas 3. Admin membuat akun email baru dan membuat surat pemberitahuan 4. Pemohon menerima pemberitahuan terkait akun email yang telah aktif. |
| 3 | Jangka waktu penyelesaian | 3 hari |
| 4 | Biaya / Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | Akun Email Aktif |
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik |

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| | | <p>Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>b. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Layanan Publik</p> <p>d. Permen PAN Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur</p> <p>e. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019 Nomor 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Komputer / Laptop, Mail Server - Koneksi Internet - Software database / Software pendukung - Surat Permohonan dari unit kerja - Surat jawaban menyertakan akun email |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai tentang Webserver dan webmail - Memahami tentang Teknologi Informasi - Menguasai Sistem Operasi Komputer - Menguasai Server Administrator |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Proses permohonan akun email |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelaksanaan sudah sesuai prosedur |
| 7. | Jaminan Keamanan | Email aktif |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Monitoring dan evaluasi setiap minggu |

8. Pendaftaran Nama Domain dan Sub Domain

Unit/SatkerPelayanan : Bidang Layanan E-Government
StandarPelayanan : Pendaftaran Nama Domain dan Sub Domain

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Domain dan Sub domain dari unit2. Nama subdomain unik dan tidak boleh terlalu panjang |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon(Instansi) mengajukan permohonan nama domain dan subdomain melalui surat permohonan.2. Petugas memeriksa nama sub domain dan keunikan dari nama tersebut, apakah sudah terdaftar atau belum.3. Admin server log in ke administrator server dan Upload file konfigurasi dns server4. Admin server menambahkan sub domain pada file konfigurasi dns server.5. Admin server menyimpan hasil update file konfigurasi dns server dan melakukan restart sistem dns server.6. Petugas Teknis menyampaikan surat pemberitahuan dan salinan nama domain/sub domain kepada pemohon7. Pemohon (Instansi) menerima surat pemberitahuan nama domain / sub domain yang telah aktif |
| 3 | Jangka waktu penyelesaian | 2 hari |
| 4 | Biaya / Tarif | Tidak dipungut biaya |

| | | |
|---|--|---|
| 5 | Produk Pelayanan | Domain dan Subdomain |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

B). Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <p>a. 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);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Layanan Publik</p> <p>d. Permen PAN Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur</p> <p>e. Permen KOMINFO Nomor 05 Tahun 2015 tentang Register Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara</p> <p>f. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019 Nomor 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Komputer / Laptop - Jaringan Internet - Software database / Software pendukung - Surat Permohonan dari unit kerja - Surat jawaban menyertakan akun sub domain |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai tentang Webserver dan webmail - Memahami tentang Teknologi Informasi |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">- Menguasai Sistem Operasi Komputer- Menguasai Server Administrator |
| 4. | Pengawasan Internal | - Proses permohonan dan pendaftaran domain |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelaksanaan sudah sesuai prosedur |
| 7. | Jaminan Keamanan | Sub domain aktif |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Monitoring dan evaluasi setiap minggu |

9. Permohonan Pembuatan Aplikasi / Website dari Unit Kerja

Unit/Satker Pelayanan : Bidang Layanan e-Government

Standar Pelayanan : Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi /
Website OPD Kabupaten OKI

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | Surat Permohonan Pembuatan Aplikasi / Website dari unit kerja terkait |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon (instansi) Mengajukan permohonan pembuatan / pengembangan aplikasi atau website2. Kepala Dinas memerintahkan kepada bidang terkait untuk memproses/menindaklanjuti permohonan.3. Kepala bidang memerintahkan kepala seksi yang membidangi dan tim untuk melaksanakan pembuatan aplikasi sesuai SDLC (Software Development Life Cycle)4. Kepala Seksi dan Tim menganalisis software requirement specifications (kebutuhan perangkat lunak)5. Tim melaksanakan rapat dengan instansi pemohon terkait kebutuhan perangkat lunak yang dibangun .6. Tim melakukan perancangan perangkat lunak7. Tim melaksanakan koordinasi dengan pihak ketiga terkait pembangunan perangkat lunak8. Tim melakukan evaluasi terhadap perangkat lunak yang dibangun, jika belum sesuai dikembalikan ke pada pihak ketiga untuk diperbaiki dan jika telah sesuai aplikasi akan dirilis.9. Kepala seksi dan tim mempresentasikan aplikasi / website kepada kepala dinas, kepala bidang dan instansi pemohon. |

| | | |
|---|--|---|
| 3 | Jangka waktu penyelesaian | 6 Bulan (Maksimal) |
| 4 | Biaya / Tarif | - |
| 5 | Produk Pelayanan | Aplikasi / Website |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

B). Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <p>1. 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);</p> <p>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Layanan Publik</p> <p>4. Permen PAN Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur</p> <p>5. Permen KOMINFO Nomor 05 Tahun 2015 tentang Registar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019 Nomor 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p> |
| 2. | Sarana, | - Komputer / Laptop |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Koneksi Internet - Software database / Software pendukung - Surat Permohonan dari unit kerja - Surat Pemberitahuan website / aplikasi selesai |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai tentang Website - Memahami tentang Teknologi Informasi - Memiliki Kemampuan tentang Programmer |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> - Proses permohonan pembuatan aplikasi |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelaksanaan sudah sesuai prosedur |
| 7. | Jaminan Keamanan | Website di publish |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Monitoring dan evaluasi setiap minggu |

10. Pelayanan Perubahan Alamat IP

Unit/Satker Pelayanan : Bidang Layanan E-Government

Standar Pelayanan : Pelayanan Perubahan Alamat IP

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1 | Persyaratan | Surat Permohonan Alamat IP / Domain dari unit kerja terkait |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon (Instansi) mengajukan permohonan perubahan alamat IP / Domain melalui surat permohonan.2. Petugas memeriksa permohonan perubahan dari nama tersebut, apakah sudah terdaftar atau belum.3. Admin server log in ke administrator server dan Upload file konfigurasi dns server4. Admin server menambahkan perubahan alamat IP / Domain pada file konfigurasi dns server.5. Admin server menyimpan hasil update file konfigurasi dns server dan melakukan restart sistem dns server.6. Petugas Teknis menyampaikan surat pemberitahuan dan salinan perubahan IP/Domain kepada pemohon (Instansi)7. Pemohon (Instansi) menerima surat pemberitahuan nama domain / sub domain yang telah aktif |
| 3 | Jangka waktu penyelesaian | 3 Hari |
| 4 | Biaya / Tarif | gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Perubahan IP / Domain |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none">1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com2. Kotak Saran3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <p>1. 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);</p> <p>2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Layanan Publik</p> <p>4. Permen PAN Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur</p> <p>5. Permen KOMINFO Nomor 05 Tahun 2015 tentang Registar Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019 Nomor 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Komputer / Laptop, Mail Server - Koneksi Internet - Software database / Software pendukung - Surat Permohonan dari unit kerja - Surat Pemberitahuan perubahan alamat IP |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Menguasai tentang Webserver - Memahami tentang Teknologi Informasi - Memiliki Kemampuan tentang Programmer - Menguasai Sistem Komputer dan Server administrator |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| 4. | Pengawasan Internal | - Proses permohonan perubahan alamat IP |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelaksanaan sudah sesuai prosedur |
| 7. | Jaminan Keamanan | Sud domain aktif |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Monitoring dan evaluasi setiap minggu |

11. Pelayanan Pengaduan “SP4N LAPOR”

Unit/Satker Pelayanan : Bidang Layanan E- Government

Standar Pelayanan : Pelayanan Pengaduan “SP4N LAPOR!”

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1 | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none">• Mencatumkan alamat email pelapor• Identitas diri• Nomor Telepon yang mudah dihubungi |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pelapor Mengajukan Laporan / Aspirasi / Pengaduan2. Super Admin Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K / L / D3. Admin Instansi Menverifikasi, menelaah, jika sesuai kewenangan instansi diteruskan ke pejabat penghubung, Jika tidak dikembalikan ke Super Admin4. Pejabat Penghubung dan Pelapor Memberikan respon awal pengaduan jika kewenangan, jika bukan dikembalikan ke admin instansi |
| 3 | Jangka waktu penyelesaian | 7 Hari |
| 4 | Biaya / Tarif | gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Pengaduan terkait layanan publik |
| 6 | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | Aplikasi SP4N LAPOR, SMS ke 1708 : OKI (spasi) ISI ADUAN, www.lapor.go.id |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <p>1. 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);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Layanan Publik</p> <p>4. Permen PAN Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.03 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2019 Nomor 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana dan Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Komputer / Laptop, Mail Server - Koneksi Internet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Memahami pengelolaan pengaduan terkait SP4N LAPOR - Memahami tentang Teknologi Informasi - Memahami tentang tugas pokok dan fungsi perangkat daerah |

| | | |
|----|----------------------------|---------------------------------------|
| 4. | Pengawasan Internal | - Proses tindak lanjut laporan |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Pelaksanaan sudah sesuai prosedur |
| 7. | Jaminan Keamanan | Terselesainya proses pengaduan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Monitoring dan evaluasi setiap minggu |

12. Pelayanan Tandatangan/Sertifikat Elektronik

Unit/Satker Pelayanan : Bidang Keamanan Informasi dan Persandian

Standar Pelayanan : Pelayanan Tandatangan / Sertifikat Elektronik

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | 1. Formulir permohonan pengajuan penerbitan sertifikat elektronik dan persyaratan administrasi lain; atau 2. Formulir perubahan data/identitas data sertifikat elektronik dan persyaratan administrasi lain; atau 3. Formulir pembaruan/perpanjangan masa layanan sertifikat elektronik dan persyaratan administrasi lain; atau 4. Formulir pencabutan sertifikat elektronik. |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <u>Mekanisme Pengajuan Penerbitan:</u> 1. Verifikator mengisi data pemohon (nama, email, KTP, dll) lalu mengunggah surat rekomendasi; 2. Pemohon/calon pengguna menerima tautan pengisian data identitas melalui email; 3. Verifikator melakukan verifikasi data; 4. Pemohon menerima tautan set <i>passphrase</i> lalu melakukan pengaturan <i>passphrase</i> ; 5. <i>Registration Authority</i> pada Badan/Lembaga Penyedia Sertifikasi menerima data pemohon, lalu melakukan verifikasi; 6. Jika permohonan disetujui maka pemohon akan menerima email notifikasi bahwa sertifikat |

elektronik
telah diterbitkan.

Mekanisme Perubahan (Updating)

Sertifikat Elektronik:

1. Verifikator mengajukan pembaruan sertifikat elektronik dengan melengkapi data dan mengunggah data pendukung;
2. *Registration Authority* pada Badan/Lembaga Penyedia Sertifikasi menerima data dan melakukan verifikasi;
3. Jika disetujui maka pemohon akan menerima email notifikasi bahwa data sertifikat elektronik telah di *update*.

Mekanisme Pembaruan/Perpanjangan

Masa Layanan

Sertifikat Elektronik:

1. Verifikator mengisi data pemohon (nama, email, KTP, dll) lalu mengunggah surat rekomendasi;
2. Pemohon/pengguna menerima tautan pengisian data identitas melalui email;
3. Verifikator melakukan verifikasi data;
4. Pemohon menerima tautan set *passphrase* lalu melakukan pengaturan *passphrase*;
5. *Registration Authority* pada Badan/Lembaga Penyedia Sertifikasi menerima data pemohon, lalu melakukan verifikasi;
6. Jika permohonan disetujui maka pemohon akan menerima email notifikasi bahwa masa layanan

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>sertifikat elektronik telah diperpanjang.</p> <p><u>Mekanisme Pencabutan Sertifikat Elektronik:</u></p> <p>1. Verifikator mengajukan pencabutan sertifikat elektronik dengan melengkapi data dan mengunggah data pendukung;</p> <p>2. <i>Registration Authority</i> pada Badan/Lembaga Penyedia Sertifikasi menerima data dan melakukan verifikasi;</p> <p>3. Jika disetujui maka pemohon akan menerima email notifikasi bahwa sertifikat elektronik telah dicabut.</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | 1 (satu) – 3 (tiga) hari |
| 4 | Biaya/Tarif | Unit Layanan Sertifikat Elektronik tidak memungut biaya , namun terdapat biaya dari Badan/Lembaga penyedia sertifikasi, besarnya variatif dimulai dari Rp. 0 (gratis) |
| 5 | Produk Pelayanan | Tandatangan elektronik yang tersertifikasi oleh Badan/Lembaga resmi yang diakui di Indonesia. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <p>1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com</p> <p>2. Kotak Saran</p> <p>3. Petugas Informasi dan Pengaduan</p> |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| NO | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE); 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 5. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8. 10 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran Sistem Elektronik Instansi Penyelenggara Negara; 9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10. 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi; 11. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 12. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantuan dan Evaluasi SPBE; 13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Persandian dan Telekomunikasi; 14. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota. |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, printer, scanner 2. Jaringan internet 3. Aplikasi/Web aplikasi manajemen sertifikat dari Badan Penyedia Sertifikasi; 4. <i>Support system</i> : Nomor telepon <i>hotline</i>, kantor/dinas, halaman <i>web support</i>; 5. Formulir: Pengajuan baru, updating/perubahan data, pembaruan sertifikat; 6. Persyaratan administrasi lain yang disyaratkan oleh Badan/Lembaga Sertifikasi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Terampil mengoperasikan komputer dan perangkat elektronik perkantoran; 2. Terampil, cekatan pada pekerjaan administrasi umum; 3. Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang kriptografi yang baik; |
| 4. | Pengawas Internal | Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan bertanggungjawab menjaga kerahasiaan data/sertifikat elektronik pengguna; 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 3. Layanan pra dan paska sertifikat elektronik meliputi sosialisasi dan konsultasi teknis. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi keabsahan sertifikat/tandatangan elektronik melalui aplikasi/<i>website</i>; 2. Untuk menjaga kehandalan dilakukan <i>backup</i> data sertifikat elektronik secara <i>incremental backup</i> sekurang-kurangnya 1 (satu) kali per hari dan <i>full backup</i> 1 (satu) bulan, per 6 (enam) bulan, dan 1 (satu) tahun sekali. |

13.Layanan *Security Operation Center (SOC)*

Unit/SatkerPelayanan : Bidang Keamanan Informasi dan
Persandian

StandarPelayanan : Layanan Security Operation Center
(SOC)

A). *Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)*

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan | Sub Layanan: Penanganan insiden siber pada SOC Formulir insiden keamanan informasi dilengkapi dengan unggahan data/bukti pendukung. |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. <i>Helpdesk</i> menerima laporan, lalu memvalidasi dan meneruskan ke Tim Pengelolaan Data Insiden; 2. Tim Pengelolaan Data Insiden menerima, mendokumentasikan dan meneruskan laporan insiden ke Tim Analisis Insiden; 3. Tim Analisis Insiden melakukan identifikasi, investigasi dan analisis insiden, selanjutnya memberikan rekomendasi dan solusi awal kepada pelapor. Kemudian meneruskan dengan Tim Penanganan Insiden; 4. Tim penanganan insiden melakukan penanganan sekaligus koordinasi dengan Tim CSIRT lain/badan/lembaga lain, selanjutnya memberikan laporan rekomendasi sekaligus resolusi insiden ke tim pengelolaan data; 5. Setelah 10 (sepuluh) hari penanganan, terhitung sejak pelaporan, Tim pengelolaan data menutup status insiden dan mendokumentasikannya; 6. Status laporan pelapor ditutup oleh <i>Helpdesk</i> . |
| 3 | Jangka Waktu | 1 (satu) – 10 (sepuluh) hari |

| | | |
|---|---|--|
| | Pelayanan | |
| 4 | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5 | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi dan bimbingan teknis keamanan informasi; 2. Workshop keamanan informasi; 3. Panduan berupa cetak ataupun digital terkait keamanan siber dan sandi; 4. Instalasi sistem deteksi dini keamanan informasi; 5. Instalasi sistem aplikasi <i>real-time monitoring</i> keamanan informasi; 6. Penanganan insiden siber dan keamanan informasi; 7. Audit mandiri SMKI lingkup internal pemerintahan Kab. OKI. |
| 6 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

B). Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE); 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 5. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran Sistem Elektronik Instansi Penyelenggara Negara; 8. Peraturan Menteri Komunikasi dan |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| | | <p>Informatika Nomor</p> <p>4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi;</p> <p>9. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>10. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantuan dan Evaluasi SPBE;</p> <p>11. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Persandian dan Telekomunikasi;</p> <p>12. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.</p> |
| 2 | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>1. Komputer, <i>laptop</i>, <i>printer</i>, <i>scanner</i> ;</p> <p>2. Jaringan internet dan perangkat layanan SOC</p> <p>3. <i>Support system</i> : <i>Email</i> kantor/dinas, telepon; halaman <i>web support</i>;</p> <p>4. Peraturan/petunjuk/formulir terkait pengelolaan <i>Security Operation Center</i> dalam rangka pengamanan informasi dan komunikasi meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <input type="checkbox"/> CCS CSC ✓ <input type="checkbox"/> COBIT 5 ✓ <input type="checkbox"/> ISA 62443-2-1:2009 ✓ <input type="checkbox"/> ISA 62443-3-3:2013 ✓ <input type="checkbox"/> ISO/IEC 27001:2013 ✓ <input type="checkbox"/> NIST SP 800-53 Rev. 4 |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>Memiliki sertifikasi keahlian sekurang-kurangnya 1 (satu) buah dari salahsatu sertifikasi berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ CISM (<i>Information Security Manager</i>); ✓ TOGAF (<i>The Open Group Architectural Framework</i>); ✓ ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>); ✓ CAPM (<i>Certified Associate in Project Management</i>); ✓ CDCP (<i>Certified Data Centre Professional</i>); ✓ ISO 27001:2013 (<i>Information Security Management Standard</i>); ✓ Sertifikasi teknis terkait yang berlaku secara internasional. |
| 4 | Pengawas Internal | Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang |
| 5 | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang |

| | | |
|---|--|---|
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data pelapor/instansi pelapor dan hasil analisis/rekomendasi; 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Respon pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan serta memenuhi standar ISO 27001:2013. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1 (satu) tahun sekali. |

14.Layanan Pengamanan Sinyal (Jamming) dan Kontra Penginderaan

Deteksi dan Pengamanan informasi dan pengamanan fisik/asset/fasilitas/kegiatan strategis pemerintahan, dari upaya-upaya penyadapan oleh pihak yang tidak berwenang.

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|--|---|
| 1. | Persyaratan | Persyaratan teknis : Memahami mekanisme pemeliharaan sesuai ketentuan yang berlaku |
| 2. | Sistem, mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Surat laporan gangguan jaringan diterima oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika kemudian di disposisi ke kepala bidang infrastruktur TIK2. Kepala Bidang Infrastruktur TIK memberikan informasi kepada kepala seksi infrastuktur dan teknologi3. Kepala seksi mendisfosisikan kepada staf/teknis4. Staf dan teknisi melakukan pengecekan jaringan ke organisasi perangkat daerah5. Staf dan teknisi mencoba jaringan mati atau sekedar lambat jika mati akan melakukan traceroute untuk mengecek atau mengetahui jalur yang mati. Jika terdeteksi mati maka akan dilakukan konfigurasi ulang pada perangkat tersebut kemudian dilakukan kembali pengecekan jaringan apakah sudah normal atau belum |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 1 (satu) hari kerja |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya/gratis |
| 5. | Produk pelayanan | Laporan gangguan jaringan organisasi perangkat daerah |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none">1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com2. Kotak Saran3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | 1. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 1959 Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan; 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir. |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Jaringan Internet • Sistem Informasi Manajemen |
| 3. | Jaminan pelayanan | Terlayannya jaringan bagi organisasi perangkat daerah |
| 4. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |
| 5. | Waktu Layanan | Hari : Senin – Kamis pukul 08:00 s/d 16:00 WIB. Hari : Jumat 08:00 s/d 16:30 WIB |

15.Layanan Jaring Komunikasi Sandi

Pengamanan informasi berklasifikasi melalui Jaring keamanan Sandi (JKS) Internal: VIP OKI, Antar Perangkat Daerah, Intra Perangkat Daerah, dan JKS Eksternal

A). Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | Surat resmi dari dinas/badan/kantor/OPD perihal permintaan/permohonan pembuatan akun JKS dan isian formulir pendaftaran. |
| 2. | Sistem, mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengirimkan surat permintaan/permohonan pembuatan akun JKS;2. Tim menerima surat permohonan, memvalidasi data Formulir dan membuat dokumentasi awal;3. Tim membuat akun <i>email</i>;4. Tim melakukan konfigurasi <i>email</i> terkait pembatasan akses akun sesuai pola hubungan dan hierarki komunikasi, kemudian menginformasikan <i>username</i> dan <i>password</i> sementara kepada pemohon;5. Pemohon wajib <i>login</i> untuk mengganti <i>password</i> selambat-lambatnya dalam waktu 48 jam sejak layanan diaktifkan;6. Tim membuat dokumentasi final dan membuat laporan secara berjenjang (bersifat terbatas/rahasia). |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 1 (satu) hari terhitung surat |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk pelayanan | Akun email Jaring keamanan Sandi (JKS) Internal Pemerintah Kabupaten OKI sebagai sarana pengiriman/penerimaan informasi |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>khususnya informasi berklasifikasi (terbatas/rahasia); diperuntukkan untuk: VIP OKI, Antar Perangkat Daerah, Intra Perangkat Daerah, dan JKS Eksternal.</p> |
| 6. | <p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p> | <p>1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan</p> |

B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|-----------------|---|
| 1. | Dasar hukum | <p>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE); 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 5. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8. Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran Sistem Elektronik Instansi Penyelenggara Negara; 9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi; 10. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantuan dan Evaluasi SPBE; 12. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Persandian dan Telekomunikasi;</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | | 12. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota. |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | 1. Komputer, <i>laptop</i> , <i>printer</i> , <i>scanner</i> ; 2. Jaringan internet; 3. <i>Support system</i> : <i>Email</i> kantor/dinas, telepon, halaman <i>web support</i> ; 4. <i>Local mailserver</i> yang memenuhi standar sistem manajemen keamanan informasi (SMKI) atau SNI ISO/IEC 27001:2013. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Tim memiliki sekurang-kurangnya 1 (satu) orang yang telah mengikuti dan lulus Diklat Sandiman Tingkat Dasar oleh BSSN; |
| 4. | Pengawas Internal | Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 2 (dua) orang |
| 6 | Jaminan Pelayanan | 1. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan bertanggungjawab menjaga kerahasiaan akun; 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Respon pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan serta memenuhi standar ISO 27001:2013. |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1 (satu) tahun sekali. |

16. Penanganan Gangguan Jaringan

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi

Standar Pelayanan : Penanganan Gangguan Jaringan

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Dasar hukum | <p>7. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 1959 Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan;</p> <p>8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>11. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir.</p> |
| 2. | Persyaratan pelayanan | <p>Persyaratan teknis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Laporan gangguan jaringan dari organisasi perangkat daerah melalui surat |
| 3. | Prosedur | <p>7. Surat laporan gangguan jaringan diterima oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika kemudian di disposisi ke kepala bidang infrastruktur TIK</p> <p>8. Kepala Bidang Infrastruktur TIK memberikan informasi kepada kepala seksi infrastuktur dan teknologi</p> <p>9. Kepala seksi mendisfosisikan kepada staf/teknis</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <p>10. Staf dan teknisi melakukan pengecekan jaringan ke organisasi perangkat daerah</p> <p>11. Staf dan teknisi mencoba jaringan mati atau sekedar lambat jika mati akan melakukan traceroute untuk mengecek atau mengetahui jalur yang mati. Jika terdeteksi mati maka akan dilakukan konfigurasi ulang pada perangkat tersebut kemudian dilakukan kembali pengecekan jaringan apakah sudah normal atau belum</p> |
| 4. | Waktu Penyelesaian Pekerjaan | 1 (satu) hari kerja |
| 5. | Biaya | gratis |
| 6. | Produk pelayanan | Laporan gangguan jaringan organisasi perangkat daerah |
| 7. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Jaringan Internet • Sistem Informasi Manajemen |
| 8. | Jaminan pelayanan | Terlayannya jaringan bagi organisasi perangkat daerah |
| 9. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com</p> <p>2. Kotak Saran</p> <p>3. Petugas Informasi dan Pengaduan</p> |
| 10. | Waktu Layanan | <p>Hari : Senin – Kamis pukul 08:00 s/d 16:00 WIB.</p> <p>Hari : Jumat 08:00 s/d 16:30 WIB</p> |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | 1. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 1959 Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan; 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir. |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | ✓ Komputer ✓ Jaringan Internet ✓ Sistem Informasi Manajemen |
| 3. | Jaminan pelayanan | Terlayannya jaringan bagi organisasi perangkat daerah |
| 4. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |
| 5. | Waktu Layanan | Hari : Senin – Kamis pukul 08:00 s/d 16:00 WIB. Hari : Jumat 08:00 s/d 16:30 WIB |

17. Pelayanan Pemasangan Jaringan

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Standar Pelayanan : Pelayanan Pemasangan Jaringan

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Persyaratan teknis: Laporan gangguan jaringan dari organisasi perangkat daerah melalui surat |
| 2. | Prosedur | 1. Surat permohonan pemasangan dari perangkat daerah 2. Surat permohonan diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, kemudian oleh Kepala Dinas di disposisi oleh kepala bidang infrastruktur TIK 3. Surat permohonan didisposisi oleh kepala bidang kepada kepala seksi mendisfosisikan kepada staf/teknisi 4. Staf dan teknisi melakukan survey ke lokasi organisasi perangkat daerah 5. Staf dan teknisi mencatat perangkat-perangkat yang dibutuhkan kemudian staf/teknisi melaporkan ke kepala seksi 6. Kepala seksi melakukan penjadwalan pemasangan jaringan |
| 3. | Waktu Penyelesaian Pekerjaan | 1 (satu) hari kerja |
| 4. | Biaya | gratis |
| 5. | Produk pelayanan | Laporan gangguan jaringan organisasi perangkat daerah |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

**B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar hukum | 1. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 1959 Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan; 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir. |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/ataufasilitas | <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Jaringan Internet • Sistem Informasi Manajemen |
| 3. | Jaminan pelayanan | Terlayannya jaringan bagi organisasi perangkat daerah |
| 4. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |
| 5. | Waktu Layanan | Hari : Senin – Kamis pukul 08:00 s/d 16:00 WIB. Hari : Jumat 08:00 s/d 16:30 WIB |

18. Pelayanan Pemeliharaan Jaringan

Unit / Satker Pelayanan : Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Standar Pelayanan : Pelayanan Pemeliharaan Jaringan

A). Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan pelayanan | Persyaratan teknis : Memahami mekanisme pemeliharaan sesuai ketentuan yang berlaku |
| 2. | Prosedur | <ol style="list-style-type: none">1. Surat perintah dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika ke kepala bidang infrastruktur TIK untuk melakukan pemeliharaan jaringan dan kepala bidang membuat/mendisposisikan ke kepala seksi2. Kepala seksi infrastuktur dan teknologi membuat Tim pemeliharaan (pengecekan) untuk melakukan pengecekan ke perangkat daerah (lokasi)3. Tim melakukan pengecekan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten OKI, pengecekan yang dilakukan perangkat dan koneksi jaringan yang ada diperangkat daerah jika ada diperangkat daerah jika ada rusak/trouble maka dilakukan penggantian/perbaikan perangkat4. Tim melaporkan hasil pengecekan kepada kepala seksi5. Kepala seksi melaporkan hasil tindak lanjut kepada kepala bidang6. Kepala bidang melaporkan hasil tindak lanjut ke Kepala Dinas |
| 3. | Waktu Penyelesaian Pekerjaan | 1 (satu) hari kerja |
| 4. | Biaya | gratis |

| | | |
|----|--|---|
| 5. | Produk pelayanan | Laporan gangguan jaringan organisasi perangkat daerah |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |

B). Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1. | Dasar hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 58 Tahun 1959 Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kota Praja di Sumatera Selatan; 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 102 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir. |
| 2. | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> • Komputer • Jaringan Internet • Sistem Informasi Manajemen |
| 3. | Jaminan pelayanan | Jaringan bagi organisasi perangkat daerah terlayani dengan baik |

| | | |
|----|--|---|
| 4. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Email : kabokidiskominfo@gmail.com 2. Kotak Saran 3. Petugas Informasi dan Pengaduan |
| 5. | Waktu Layanan | Hari : Senin – Kamis pukul 08:00 s/d 16:00 WIB. Hari : Jumat 08:00 s/d 16:30 WIB |