



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Adisucipto No. 50 Telp : (0561) - 8173627. Fax : (0561) - 8177548,  
Email : diskominfo@kalbarprov.go.id Website : http://diskominfo.kalbarprov.go.id  
PONTIANAK

Kode Pos 78124

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
NOMOR : 09 / DISKOMINFO/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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 kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);

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);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua 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 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
9. Peraturan Gubernur Nomor 124 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 124);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

**KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :

- 1) Permohonan Informasi dan Dokumentasi (PPID)
- 2) Pelayanan Konsultasi
- 3) Pelayanan Pengaduan Masyarakat
- 4) Pelayanan Fasilitasi Konferensi Pers
- 5) Pelayanan Hosting
- 6) Pelayanan Domain dan Sub Domain
- 7) Pelayanan Email Kedinasan
- 8) Pelayanan Data Cloud
- 9) Pelayanan Video Conference
- 10) Pelayanan Jaringan
- 11) Pelayanan Colocation Server

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh

Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal, 3 Januari 2022

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**





LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR : /DISKOMINFO/2022  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN  
 INFORMATIKA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Standar Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi (PPID)

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	a. Dokumen/berkas pendukung b. Tanda pengenalan/identitas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Informasi]     B --&gt; C[Menerima Layanan Permohonan Informasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <p>a. tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan informasi;                  b. menyampaikan permohonan informasi, mengisi buku tamu dan melampirkan identitas;                  c. menerima tanda bukti permintaan informasi publik dari petugas layanan;                  d. menerima tanda bukti terima permohonan informasi Publik.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	10 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Informasi Publik di Lingkungan Diskominfo Prov. Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <p>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan                  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan                  3) WA : 089699305225                  4) Telepon : (0561) 8173627                  5) Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a>                  6) Online melalui website SP4N-LAPORI (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)                  7) Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a>                  8) Media sosial :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfoKalbar">https://twitter.com/kominfoKalbar</a></li> </ul> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div>



c.	Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
----	---

**Manufacturing**

1.	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; e. Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 7/DISKOMINFO/2020 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan dan meja layanan informasi; b. Komputer, tv, internet, printer; c. Buku tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang staf
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

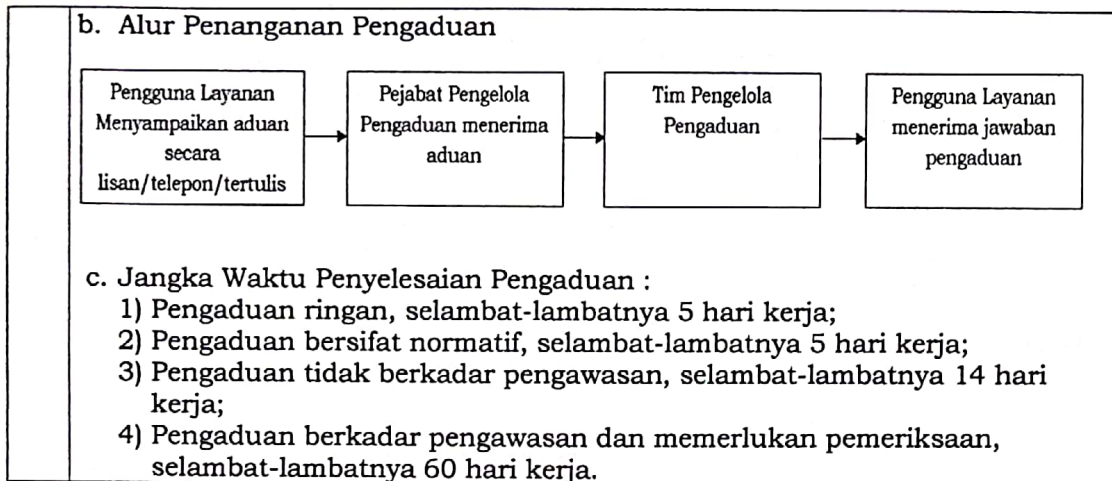
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p>

## 2. Standar Pelayanan Konsultasi

### *Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	<p>a. Dokumen/berkas pendukung</p> <p>b. Tanda pengenalan/identitas</p>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Konsultasi]     B --&gt; C[Menerima Layanan Konsultasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <p>a. Tamu/pengguna layanan menuju ke meja petugas pelayanan;</p> <p>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu dan melampirkan identitas;</p> <p>c. Menerima informasi dari petugas layanan;</p> <p>d. Menerima layanan konsultasi.</p>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	3 Jam
4.	<b>Biaya (Tarif)</b>
	Gratis
5	<b>Produk Pelayanan</b>
	Informasi Pelayanan Konsultasi di Lingkungan Diskominfo Prov. Kalbar
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>3. WA : 089699305225</li> <li>4. Telepon : (0561) 8173627</li> <li>5. Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>6. Online melalui website SP4N-LAPORI (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7. Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>8. Media sosial : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfoKalbar">https://twitter.com/kominfoKalbar</a></li> </ul> </li> </ol>





*Manufacturing*

1.	<b>Dasar Hukum</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>e. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	<b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan dan meja layanan Konsultasi;</li> <li>b. Komputer, tv, internet, printer, tempat parkir;</li> <li>c. Buku tamu.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	2 (dua) orang staf
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>

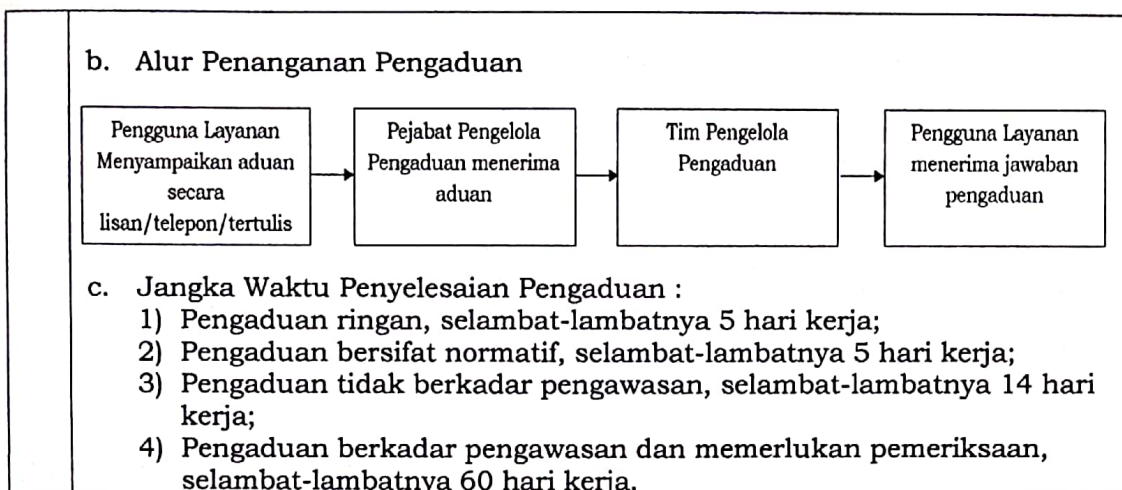


7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

### 3. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

#### *Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	a. Dokumen/berkas pendukung b. Tanda pengenal/identitas
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	<div style="text-align: center;"> <pre>                     graph LR                         A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat]                         B --&gt; C[Menerima Layanan Pengaduan]                     </pre> </div> <p>Prosedur :</p> a. Tamu/pengguna layanan menuju ke desk petugas pelayanan informasi; b. Menyampaikan pengaduan, mengisi buku tamu dan melampirkan identitas; c. Menerima informasi dari petugas; d. Menerima layanan pengaduan.
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	8 Hari Kerja
4.	<b>Biaya (Tarif)</b>
	Gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Permohonan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>3. WA : 089699305225</li> <li>4. Telepon : (0561) 8173627</li> <li>5. Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>6. Online melalui website SP4N-LAPORI (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7. Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>8. Media sosial :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfokalbar">https://twitter.com/kominfokalbar</a></li> </ul> </li> </ol>



**Manufacturing**

1.	<b>Dasar Hukum</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>e. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</li> </ol>
2.	<b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan dan meja layanan informasi;</li> <li>b. Komputer, tv, internet, printer;</li> <li>c. Buku tamu.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	2 (dua) orang staf
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>

7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> </ul>

4. Standar Pelayanan Fasilitasi Konferensi Pers

*Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	Surat Permohonan Fasilitasi Konferensi Pers dari Kepala Perangkat Daerah
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Bidang Komunikasi Publik]     C --&gt; D[Menerima Layanan Fasilitasi Konferensi Pers]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kalbar atau berkirin surat kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kalbar, minimal 7 hari sebelum rencana pelaksanaan kegiatan</li> <li>b. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>c. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>d. Menerima Informasi dari Petugas</li> <li>e. Pengguna Layanan/Perangkat Daerah menerima layanan fasilitasi Konferensi Pers dari Bidang Komunikasi Publik</li> </ul>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Administrasi : 60 Menit</li> <li>b. Konferensi Pers : sesuai materi/keperluan</li> </ul>
4.	<b>Biaya/Tarif</b>
	Tidak dipungut biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Fasilitasi Konferensi Pers
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi</b>



	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3. Telepon : (0561) 8173627</li> <li>4. WA : 089699305225</li> <li>5. Email : diskominfo@kalbarprov.go.id</li> <li>6. Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)</li> </ol>
	<p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 2 hari kerja;</li> <li>2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

**Manufacturing**

1.	<p><b>Dasar Hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Humas di Lingkungan Instansi Pemerintah</li> <li>d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika</li> <li>e. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 Tentang Kode Etik Humas Pemerintahan</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> </ol>
2.	<p><b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan, meja dan kursi kerja</li> <li>b. Komputer PC/Laptop dengan akses internet</li> <li>c. Printer</li> <li>d. ATK</li> <li>e. Halaman parkir</li> <li>f. Buku Tamu</li> <li>g. Kamera Foto dan Video</li> <li>h. Sound system</li> <li>i. Lokasi Konferensi Pers</li> </ol>
3.	<p><b>Kompetensi Pelaksana</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM yang memiliki pengetahuan tugas pokok dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Konferensi Pers</li> <li>c. SDM yang memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. SDM yang memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi</li> <li>b. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)</li> <li>c. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	Minimal 5 orang Staf (Petugas Sound System, Peliput untuk dokumentasi, Petugas absen untuk media yang hadir, Pranata Humas)
6.	Jaminan Pelayanan
	Memberikan jaminan pelayanan fasilitasi konferensi pers, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Memberikan pelayanan yang benar dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Konferensi Pers yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Evaluasi dilakukan rapat oleh tim yang dibentuk oleh Kepala Dinas minimal per triwulan

### 5. Standar Pelayanan Hosting

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Surat Permintaan Hosting yang ditandatangani Kepala PD dan/atau Kepala UPT yang dibubuhi cap/stempel PD.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Perangkat Daerah] --&gt; B[Diskominfo Bid. Aptika]     B --&gt; C[Proses Aktivasi Hosting]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. PD mengajukan surat permintaan hosting</li> <li>b. Permintaan dikaji oleh Bidang Aplikasi Informatika</li> <li>c. Bidang Aplikasi Informatika mengaktifkan sistem hosting</li> <li>d. Surat konfirmasi ke PD bahwa hosting telah diaktifkan</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan



	Pengelolaan Aplikasi Informatika di Lingkungan Pemprov Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>3. WA : 089699305225</li> <li>4. Telepon : (0561) 8173627</li> <li>5. Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>6. Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7. Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>8. Media sosial :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/DiskominfoProvKalbar/">https://www.facebook.com/DiskominfoProvKalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfoKalbar">https://twitter.com/kominfoKalbar</a></li> </ul> </li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;"> <pre>             graph LR             A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]             B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]             C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> </ol> <p>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)</li> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Server</li> <li>b. Server, PC/Laptop, Bandwith</li> <li>c. Data Center</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) permintaan hosting.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki kemampuan teknis di bidang TIK.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang staf

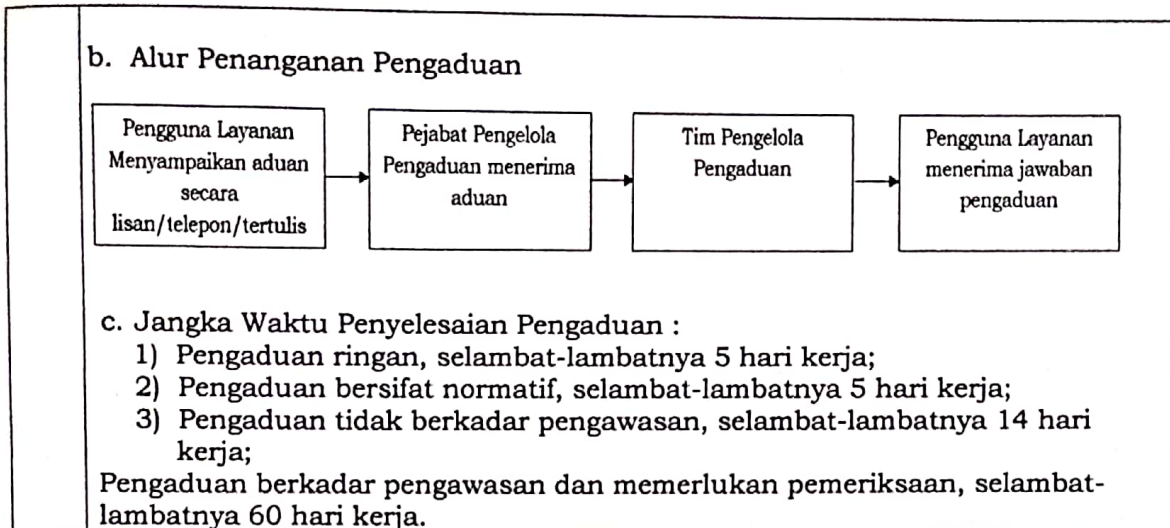


6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Penyimpanan source aplikasi/web PD tanpa berbayar dengan akses server yang tinggi dan tingkat keamanan yang baik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

### 6. Standar Pelayanan Domain dan Sub Domain

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Surat Permintaan Domain dan Sub Domain yang ditandatangani Kepala PD dan/atau Kepala UPT yang dibubuhi cap/stempel PD.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Perangkat Daerah] --&gt; B[Diskominfo Bid. Aptika]     B --&gt; C[Proses Aktivasi Domain dan Sub Domain]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PD mengajukan surat permintaan domain dan sub domain</li> <li>Permintaan dikaji oleh Bidang Aplikasi Informatika</li> <li>Bidang Aplikasi Informatika mengaktifkan domain dan sub domain</li> <li>Surat konfirmasi ke PD bahwa domain dan sub domain telah diaktifkan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pengelolaan Aplikasi Informatika di Lingkungan Pemprov Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>WA : 089699305225</li> <li>Telepon : (0561) 8173627</li> <li>Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>Media sosial :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfoKalbar">https://twitter.com/kominfoKalbar</a></li> </ul> </li> </ol>



*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)</li> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015 tentang Register Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara;</li> <li>e. Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penataan Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Server</li> <li>b. Server, PC/Laptop, Bandwith</li> <li>c. Data Center</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) permintaan domain dan sub domain.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki kemampuan teknis di bidang TIK.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang staf
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Domain dan Sub Domain akan dijamin keamanannya oleh sertifikat SSL
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana



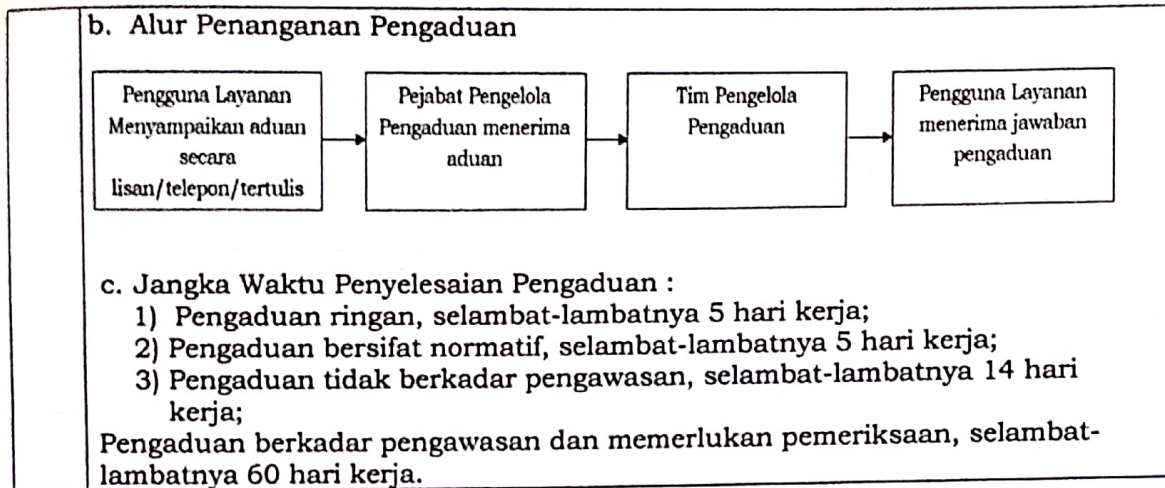
Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.
---

7. Standar Pelayanan Email Kedinasan

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Barat telah membuat akun email untuk setiap OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan apabila terdapat permintaan untuk perubahan atau penambahan terkait dengan email OPD tersebut maupun reset password untuk email yang sebelumnya sudah ada dapat menyampaikan surat pengajuan yang ditandatangani Kepala PD dan/atau Kepala UPT yang dibubuhi cap/stempel PD kepada Diskominfo Prov. Kalbar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Perangkat Daerah] --&gt; B[Diskominfo Bid. Aptika]     B --&gt; C[Proses perubahan, penambahan, reset password]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. PD mengajukan surat permintaan perubahan atau penambahan terkait dengan email OPD tersebut maupun reset password untuk email yang sebelumnya sudah ada</li> <li>b. Permintaan dikaji oleh Bidang Aplikasi Informatika</li> <li>c. Bidang Aplikasi Informatika memproses permintaan</li> <li>d. Surat konfirmasi ke PD bahwa permintaan telah ditindaklanjuti</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pengelolaan Aplikasi Informatika di Lingkungan Pemprov Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>3. WA : 089699305225</li> <li>4. Telepon : (0561) 8173627</li> <li>5. Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>6. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7. Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>8. Media sosial : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfokalbar">https://twitter.com/kominfokalbar</a></li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>



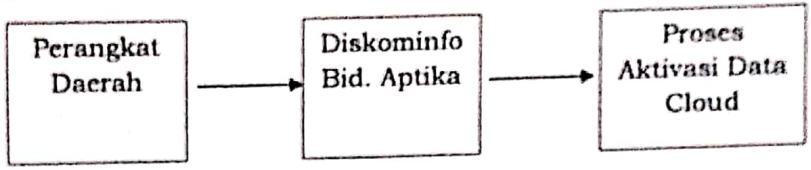
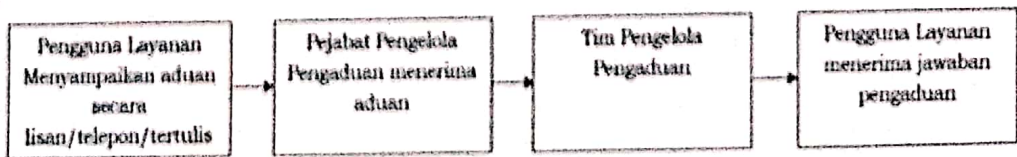


**Manufacturing**

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)</li> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>d. Surat Edaran Menpan-RB Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penggunaan Alamat Email Resmi Pemerintah Pada Instansi Pemerintah.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Server</li> <li>b. Server, PC/Laptop, Bandwith</li> <li>c. Data Center</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan email kedinasan.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki kemampuan teknis di bidang TIK.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang staf
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Menjaga keamanan dan resiko kerahasiaan data dan informasi negara sebagaimana di amanatkan dalam Surat Edaran Menpan-RB Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penggunaan Alamat Email Resmi Pemerintah Pada Instansi Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

8. Standar Pelayanan Data Cloud

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Masing-masing Perangkat Daerah telah mendapat akun Cloud dan dapat menunjuk orang/bagian yang bertanggung jawab terhadap akun tersebut untuk kemudian disampaikan ke Diskominfo Prov. Kalbar melalui surat penunjukan admin pengelola datacloud.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Perangkat Daerah] --&gt; B[Diskominfo Bid. Aptika]     B --&gt; C[Proses Aktivasi Data Cloud]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. PD mengajukan surat permintaan pembukaan akun data cloud</li> <li>b. Permintaan dikaji oleh Bidang Aplikasi Informatika</li> <li>c. Bidang Aplikasi Informatika mengaktifkan akun data cloud</li> <li>d. Surat konfirmasi ke PD bahwa akun data cloud telah diaktifkan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pengelolaan Aplikasi Informatika di Lingkungan Pemprov Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>3. WA : 089699305225</li> <li>4. Telepon : (0561) 8173627</li> <li>5. Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>6. <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7. Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>8. Media sosial :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfoKalbar">https://twitter.com/kominfoKalbar</a></li> </ul> </li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div>



	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> </ol> <p>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>
--	---

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)</li> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Server</li> <li>b. Server, PC/Laptop, Bandwith</li> <li>c. Data Center</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan data cloud.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki kemampuan teknis di bidang TIK.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang staf
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Penyimpanan data PD tanpa membayar dengan akses server yang tinggi dan tingkat keamanan yang baik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.



9. Standar Pelayanan Video Conference

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Surat Permintaan Fasilitas Layanan Video Conference yang ditanda tangani oleh kepala OPD dan/atau Kepala UPT yang dibubuhi cap/stempel OPD untuk selanjutnya mengisi formulir pendaftaran melalui link <a href="http://kalbar.link/sibowal">kalbar.link/sibowal</a> .
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Perangkat Daerah] --&gt; B[Diskominfo Bid. Aptika]     B --&gt; C[Proses Aktivasi Akun Zoom]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PD mengajukan surat permintaan fasilitasi video conference</li> <li>Permintaan dikaji oleh Bidang Aplikasi Informatika</li> <li>Bidang Aplikasi Informatika mengaktifkan akun zoom</li> <li>Konfirmasi ke PD bahwa akun untuk video conference telah diaktifkan</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pengelolaan Aplikasi Informatika di Lingkungan Pemprov Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>WA : 089699305225</li> <li>Telepon : (0561) 8173627</li> <li>Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>Media sosial :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfokalbar">https://twitter.com/kominfokalbar</a></li> </ul> </li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <p>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</p> <p>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</p> <p>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</p> <p>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>
--	--

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<p>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<p>a. Data Center, Data Analytic Room, Ruang Audio Visual</p> <p>b. PC/Laptop, Bandwith</p> <p>c. Aplikasi Sibowal</p>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) fasilitasi video conference.</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</p> <p>d. Memiliki kemampuan teknis di bidang TIK.</p>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	2 (dua) orang staf
6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dilakukan langsung oleh Tim Teknis ASN Diskominfo Prov. Kalbar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

10. Standar Pelayanan Jaringan

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Surat Permintaan Layanan Jaringan yang ditandatangani Kepala PD dan/atau Kepala UPT yang dibubuhi cap/stempel PD.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur

	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Perangkat Daerah] --&gt; B[Diskominfo Bid. Aptika]     B --&gt; C[Proses Pemasangan Jaringan, Penyediaan Akses dan penanganan gangguan Internet]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. PD mengajukan surat permintaan layanan jaringan</li> <li>b. Permintaan dikaji oleh Bidang Aplikasi Informatika</li> <li>c. Bidang Aplikasi Informatika memproses permintaan</li> <li>d. Surat konfirmasi ke PD bahwa layanan yang diminta telah diproses</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pengelolaan Aplikasi Informatika di Lingkungan Pemprov Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>3. WA : 089699305225</li> <li>4. Telepon : (0561) 8173627</li> <li>5. Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>6. Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>7. Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>8. Media sosial :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfoKalbar">https://twitter.com/kominfoKalbar</a></li> </ul> </li> </ol> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan             <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pegguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Pegguna Layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> </ol> <p>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p> </li> </ol>

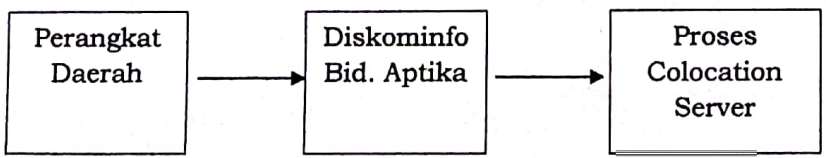


*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)</li> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Data Center</li> <li>b. Perangkat jaringan</li> <li>c. Kendaraan operasional</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan.</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan jaringan.</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li> <li>d. Memiliki kemampuan teknis di bidang TIK.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	4 (dua) orang staf
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	Pelayanan dilakukan langsung oleh Tim Teknis ASN Diskominfo Prov. Kalbar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

11. Standar Pelayanan Colocation Server

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	Surat Permintaan Colocation Server yang ditandatangani Kepala PD dan/atau Kepala UPT yang dibubuhi cap/stempel PD.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Perangkat Daerah] --&gt; B[Diskominfo Bid. Aptika]     B --&gt; C[Proses Colocation Server]             </pre>

	<p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PD mengajukan surat permintaan colocation server</li> <li>Permintaab dikaji oleh Bidang Aplikasi Informatika</li> <li>Bidang Aplikasi Informatika memproses colocation server</li> <li>Surat konfirmasi ke PD bahwa colocation server telah diproses</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari Kerja
4.	Biaya (Tarif)
	Gratis
5	Produk Pelayanan
	Pengelolaan Aplikasi Informatika di Lingkungan Pemprov Kalbar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan</li> <li>Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan</li> <li>WA : 089699305225</li> <li>Telepon : (0561) 8173627</li> <li>Email : <a href="mailto:diskominfo@kalbarprov.go.id">diskominfo@kalbarprov.go.id</a></li> <li>Online melalui website SP4N-LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>Kontak Kami : <a href="https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/">https://diskominfo.kalbarprov.go.id/contact/</a></li> <li>Media sosial :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instagram <a href="https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/">https://www.instagram.com/diskominfo.kalbar/</a></li> <li>- Facebook <a href="https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/">https://www.facebook.com/Diskominfoprovkalbar/</a></li> <li>- Twitter <a href="https://twitter.com/kominfoKalbar">https://twitter.com/kominfoKalbar</a></li> </ul> </li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan</p> <pre>                     graph LR                     A[Pengguna Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan]                     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]                     C --&gt; D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan]                     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> </ol> <p>Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</p>

**Manufacturing**

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang Server</li> <li>Server, PC/Laptop, Bandwith</li> </ol>



	c. Data Center
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) colocation server. c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. d. Memiliki kemampuan teknis di bidang TIK.
4.	<b>Pengawasan Internal</b> Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b> 2 (dua) orang staf
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b> Penyimpanan server di Data Center Diskominfo Prov Kalbar sehingga tidak perlu lagi menempatkan server ditempat lain dan dibebani biaya sewa atau membuat ruang server di masing-masing OPD dengan tingkat keamanan yang baik.
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b> Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

