



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jln. Pemuda No. 294 Klaten Blok C Kode Pos 57424
Telepon. 0272.321046 (Pws. 253), Faksimile. 0272.322567
Laman: <https://diskominfo.klaten.go.id>, email: diskominfo@klaten.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KLATEN
NOMOR 5 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KLATEN

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang berbunyi Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang (UU) Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang Dengan Mengubah Undang-Undang No.13 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah;
8. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
9. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah ;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2019 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan

- Perangkat Daerah Kabupaten Klaten;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
 17. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
 18. Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
 19. Peraturan Bupati Nomor Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
 20. Peraturan Bupati Klaten Nomor 63 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Keputusan ini terdiri dari :
1. Standar Pelayanan Penambahan Bandwidth Internet;
 2. Standar Pelayanan Pembangunan dan/atau Pengembangan Aplikasi;
 3. Standar Pelayanan Co-Location Penempatan Server dan Hosting Aplikasi di Pusat Data;
 4. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Sertifikat Elektronik;
 5. Pengelolaan Insiden Keamanan Informasi CSIRT Kabupaten Klaten;
 6. Pemberian Sertifikat Apresiasi Penghargaan Terhadap Temuan Celah Kerawanan Sistem Elektronik;
 7. Standar Pelayanan Peminjaman Ruang Rapat Diskominfo;
 8. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik;
 9. Standar Pengajuan Keberatan Informasi Publik;
 10. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
 11. Standar Pelayanan Surat Kehilangan STNK

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA Keputusan ini dipergunakan sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Klaten
pada 24 Mei 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Klaten

}{ttd}

Aris Pramana, S.E., M.M
Pembina
NIP. 197507182005011006

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
NOMOR 5 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KLATEN

I. PENAMBAHAN BANDWIDTH INTERNET

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Penambahan Bandwidth Internet menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut:

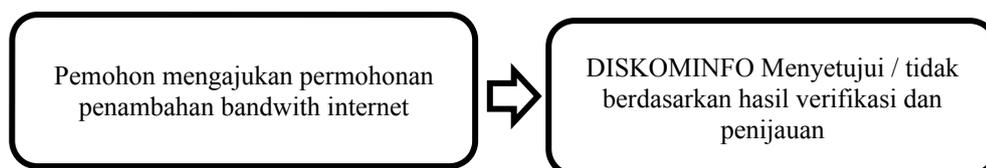
1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government;
2. Peraturan Bupati Klaten Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;

B. Persyaratan :

Surat Permohonan permintaan Bandwith;

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Mengajukan surat permohonan;
2. Memverifikasi dan melakukan peninjauan;



D. Jangka Waktu Penyelesaian :

10 (Sepuluh) hari kerja

E. Biaya / Tarif :

Gratis;

F. Produk Layanan :

Fasilitasi penambahan bandwith Internet

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. Notebook;
2. Handphone;
3. Fax;

4. Telephone;
5. Komputer;
6. Jaringan Internet;
7. Alat Tulis Kantor.

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Telepon : 0272 (321046)
2. Web : klaten.go.id
3. Email : diskominfo@klaten.go.id
4. SPAN Lapor : klaten.lapor.go.id
5. Alamat kantor : Jln. Pemuda No. 294 Klaten
6. Twitter : @kominfo_klt
7. Instagram : kominfo.klaten

I. Kompetensi Pelaksana :

1. Minimal Pendidikan SMA/SMK/Sederajat
2. Memahami dan mengenali Jaringan Dinas Komunikasi informatika Kabupaten Klaten (Network Engineer, System Administrator)
3. Menguasai pengoperasian dan Troubleshoot hardware dan software

J. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)

K. Jumlah Pelaksana : 3 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupten Klaten.

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

1. Tidak ada pungutan biaya;
2. Tersedia ruang parkir yang luas dan aman;
3. Tersedia minuman gratis;
4. Tersedia Petugas Keamanan;

5. Toilet pria dan wanita;
6. Koneksi internet Gratis.

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali.
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman, Kementerian PANRB, dan Kementerian KOMINFO.

II. PEMBANGUNAN DAN/ATAU PENGEMBANGAN APLIKASI

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Pembangunan dan/atau Pengembangan Aplikasi menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut:

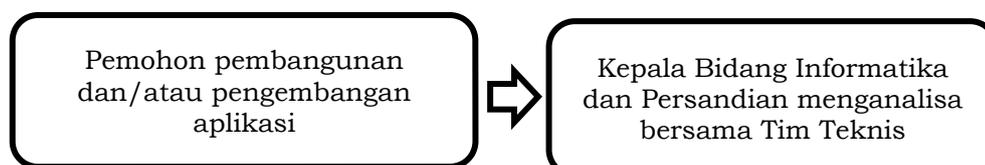
1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government;
2. Peraturan Bupati Klaten Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 78 Tahun 2020 tentang Pembangunan Dan Pengembangan Informasi Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
4. Peraturan Bupati Klaten Nomor 16 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

B. Persyaratan :

Surat Permohonan pembangunan dan/atau pengembangan aplikasi.

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Mengajukan surat pembangunan dan/atau pengembangan aplikasi;
2. Kepala Bidang Informatika dan Persandian menganalisa bersama Tim Teknis berdasarkan *Software Requirement Specification* (SRS) untuk memutuskan apakah disetujui atau tidak;



D. Jangka Waktu Penyelesaian :

4 Bulan 21 Hari 16 Jam (Hari kerja)

E. Biaya / Tarif:

GRATIS

F. Produk Layanan:

Aplikasi dan/atau *update* aplikasi

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. Notebook,
2. Handphone,
3. Fax,
4. Telephone,
5. Komputer
6. Jaringan Internet;
7. Alat Tulis Kantor

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Telepon : 0272 (321046)
2. Web : klaten.go.id
3. Email : diskominfo@klaten.go.id
4. SPAN Laporan : klaten.lapor.go.id
5. Alamat kantor : Jln. Pemuda No. 294 Klaten
6. Twitter : [kominfo_klt](https://twitter.com/kominfo_klt)
7. Instagram : [kominfo.klaten](https://www.instagram.com/kominfo.klaten)

I. Kompetensi Pelaksana :

1. Minimal Pendidikan D3/S1 (Teknologi Informatika / Manajemen Informatika / Komputer / Teknik Elektro / Telekomunikasi / bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
2. Memahami dan menguasai: Pengelolaan Website, Content Management system, Web Programming, Keamanan Informasi, Jaringan Komputer.

J. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)

K. Jumlah Pelaksana : 4 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupten Klaten.

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

1. Tidak ada pungutan biaya;
2. Tersedia ruang parkir yang luas dan aman;
3. Tersedia minuman gratis;
4. Tersedia Petugas Keamanan;
5. Toliet pria dan wanita;
6. Koneksi internet Gratis.

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali.
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman, Kementerian PANRB, dan Kementerian KOMINFO.

III. CO-LOCATION PENEMPATAN SERVER DAN HOSTING APLIKASI DI PUSAT DATA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan co-location penempatan server dan hosting aplikasi di pusat data menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut:

1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government;
2. Peraturan Bupati Klaten Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 78 Tahun 2020 tentang Pembangunan Dan Pengembangan Informasi Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;

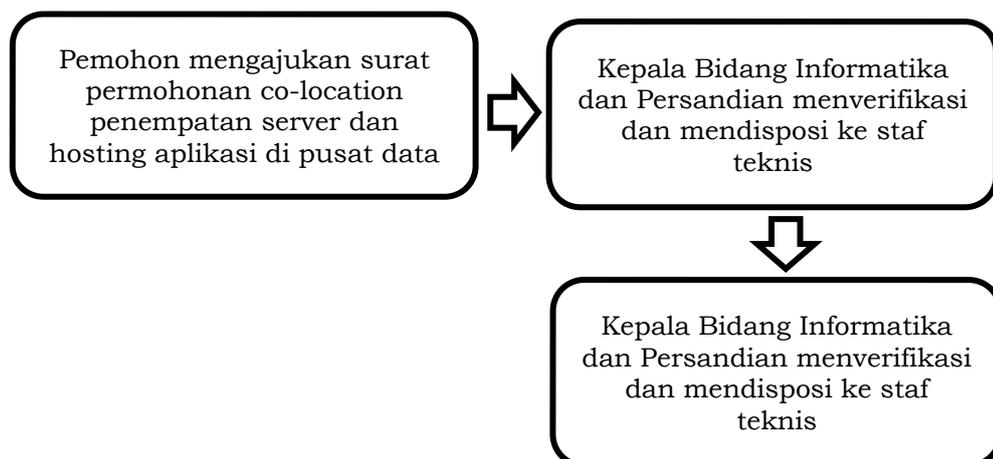
4. Peraturan Bupati Klaten Nomor 16 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

B. Persyaratan :

Surat permohonan layanan co-location penempatan server dan hosting aplikasi di pusat data.

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Mengajukan surat permohonan co-location penempatan server dan hosting aplikasi di pusat data;
2. Kepala Bidang Informatika dan Persandian menverifikasi dan mendisposi ke staf teknis;
3. Staf Teknis mengecek ketersediaan kapasitas infrastruktur apakah kapasitas masih tersedia? Jika masih bisa di terima dan jika tidak maka tidak dilanjutkan.



D. Jangka Waktu Penyelesaian :

3 Hari 1 Jam 15 Menit (Hari / Jam kerja)

E. Biaya / Tarif:

GRATIS

F. Produk Layanan:

Virtual Private Server (VPS)

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. Notebook;
2. Handphone;
3. Aplikasi;

4. Server;
 5. Komputer;
 6. Jaringan Internet;
 7. Alat Tulis Kantor.
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Telepon : 0272 (321046)
 2. Web : klaten.go.id
 3. Email : diskominfo@klaten.go.id
 4. SPAN Lapor : klaten.lapor.go.id
 5. Alamat kantor : Jln. Pemuda No. 294 Klaten
 6. Twitter : kominfo_klt
 7. Instagram : kominfo.klaten
- I. Kompetensi Pelaksana :
1. Minimal Pendidikan D3/S1 (Teknologi Informatika / Manajemen Informatika / Komputer / Teknik Elektro / Telekomunikasi / bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
 2. Memahami dan menguasai: Data Center, Keamanan Informasi, Jaringan Komputer.
- J. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
 2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)
- K. Jumlah Pelaksana : 3 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
- Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupten Klaten.

- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
- Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Tidak ada pungutan biaya;
 2. Tersedia ruang parkir yang luas dan aman;
 3. Tersedia minuman gratis;
 4. Tersedia Petugas Keamanan;
 5. Toliet pria dan wanita;
 6. Koneksi internet Gratis.
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali.
 3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman, Kementerian PANRB, dan Kementerian KOMINFO.

IV. PENDAFTARAN DAN PENERBITAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Sertifikat Elektronik menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut:

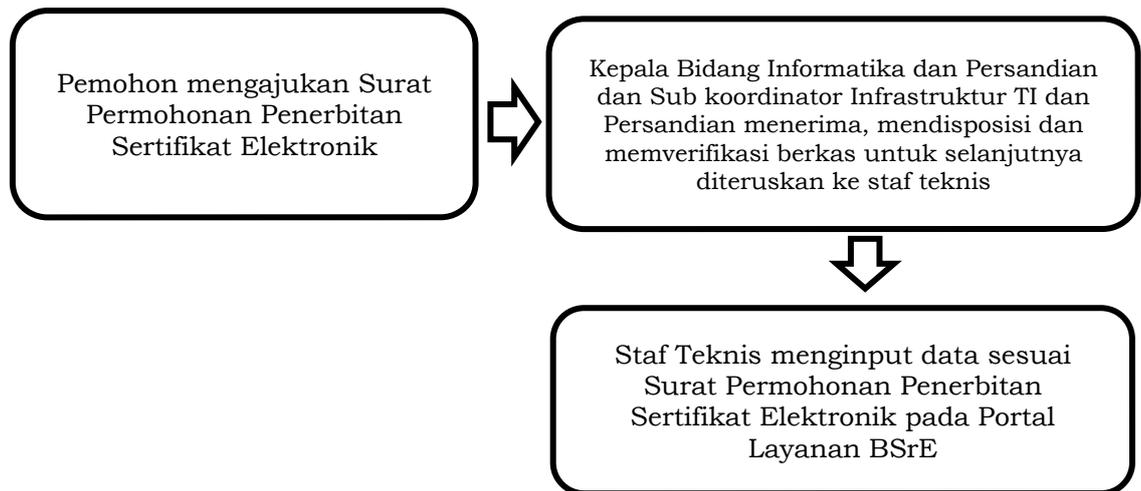
1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government;
2. Peraturan Bupati Klaten Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 78 Tahun 2020 tentang Pembangunan Dan Pengembangan Informasi Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
4. Peraturan Bupati Klaten Nomor 16 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

B. Persyaratan :

Surat Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Elektronik.

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Pemohon mengajukan Surat Permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik;
2. Kepala Bidang Informatika dan Persandian dan Sub koordinator Infrastruktur TI dan Persandian menerima, mendisposisi dan memverifikasi berkas untuk selanjutnya diteruskan ke staf teknis;
3. Staf Teknis menginput data sesuai Surat Permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik pada Portal Layanan BSrE.



D. Jangka Waktu Penyelesaian :

1 Hari 7 Jam 15 Menit (Hari / Jam kerja)

E. Biaya / Tarif:

GRATIS

F. Produk Layanan:

Tanda tangan elektronik

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. Notebook;
2. Handphone;
3. Portal layanan BSrE;
4. Komputer;
5. Jaringan Internet;
6. Alat Tulis Kantor.

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Telepon : 0272 (321046)

2. Web : klaten.go.id
3. Email : diskominfo@klaten.go.id
4. SPAN Lapor : klaten.lapor.go.id
5. Alamat kantor : Jln. Pemuda No. 294 Klaten
6. Twitter : kominfo_klt
7. Instagram : kominfo.klaten

I. Kompetensi Pelaksana :

1. Minimal Pendidikan D3/S1 (Teknologi Informatika / Manajemen Informatika / Komputer / Teknik Elektro / Telekomunikasi / bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
2. Mampu mengoperasikan komputer;
3. Memiliki kemampuan administrasi umum;
4. Memahami teknis pendaftaran sertifikat elektronik

J. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)

K. Jumlah Pelaksana : 3 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten.

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

1. Tidak ada pungutan biaya;
2. Tersedia ruang parkir yang luas dan aman;
3. Tersedia minuman gratis;
4. Tersedia Petugas Keamanan;

5. Toliet pria dan wanita;
6. Koneksi internet Gratis.

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali.
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman, Kementerian PANRB, BSSN, dan Kementerian KOMINFO.

V. PENGELOLAAN INSIDEN KEAMANAN INFORMASI CSIRT KABUPATEN KLATEN

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Sertifikat Elektronik menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut:

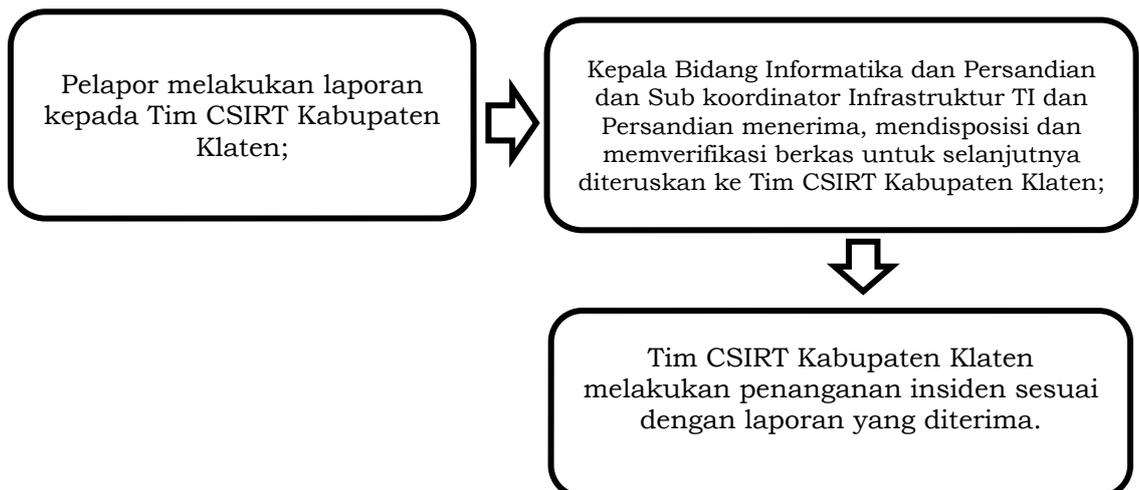
1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government;
2. Peraturan Bupati Klaten Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 16 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

B. Persyaratan :

Laporan insiden siber

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Pelapor melakukan laporan kepada Tim CSIRT Kabupaten Klaten;
2. Kepala Bidang Informatika dan Persandian dan Sub koordinator Infrastruktur TI dan Persandian menerima, mendisposisi dan memverifikasi berkas untuk selanjutnya diteruskan ke Tim CSIRT Kabupaten Klaten;
3. Tim CSIRT Kabupaten Klaten melakukan penanganan insiden sesuai dengan laporan yang diterima.



D. Jangka Waktu Penyelesaian :

6 Hari 2 Jam 15 Menit (Hari / Jam kerja)

- E. Biaya / Tarif:
GRATIS
- F. Produk Layanan:
Penanganan insiden siber
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. Notebook;
 2. Handphone;
 3. Tim CSIRT Kabupaten Klaten
 4. Komputer;
 5. Jaringan Internet;
 6. Alat Tulis Kantor.
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Telepon : 0272 (321046)
 2. Web : klaten.go.id
 3. Email : diskominfo@klaten.go.id
 4. SPAN Laporan : klaten.lapor.go.id
 5. Alamat kantor: Jln. Pemuda No. 294 Klaten
 6. Twitter : [kominfo_klt](https://twitter.com/kominfo_klt)
 7. Instagram : [kominfo.klaten](https://www.instagram.com/kominfo.klaten)
- I. Kompetensi Pelaksana :
1. Minimal Pendidikan D3/S1 (Teknologi Informatika / Manajemen Informatika / Komputer / Teknik Elektro / Telekomunikasi / bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
 2. Mampu mengoperasikan komputer;
 3. Memiliki kemampuan administrasi umum;
 4. Memahami teknis pendaftaran sertifikat elektronik
- J. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
 2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)

K. Jumlah Pelaksana : 3 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten.

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

1. Tidak ada pungutan biaya;
2. Tersedia ruang parkir yang luas dan aman;
3. Tersedia minuman gratis;
4. Tersedia Petugas Keamanan;
5. Toliet pria dan wanita;
6. Koneksi internet Gratis.

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali.
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman, Kementerian PANRB, BSSN, dan Kementerian KOMINFO.

VI. PEMBERIAN SERTIFIKAT APRESIASI PENGHARGAAN TERHADAP TEMUAN CELAH KERAWANAN SISTEM ELEKTRONIK

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Sertifikat Elektronik menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut:

1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan E-Government;

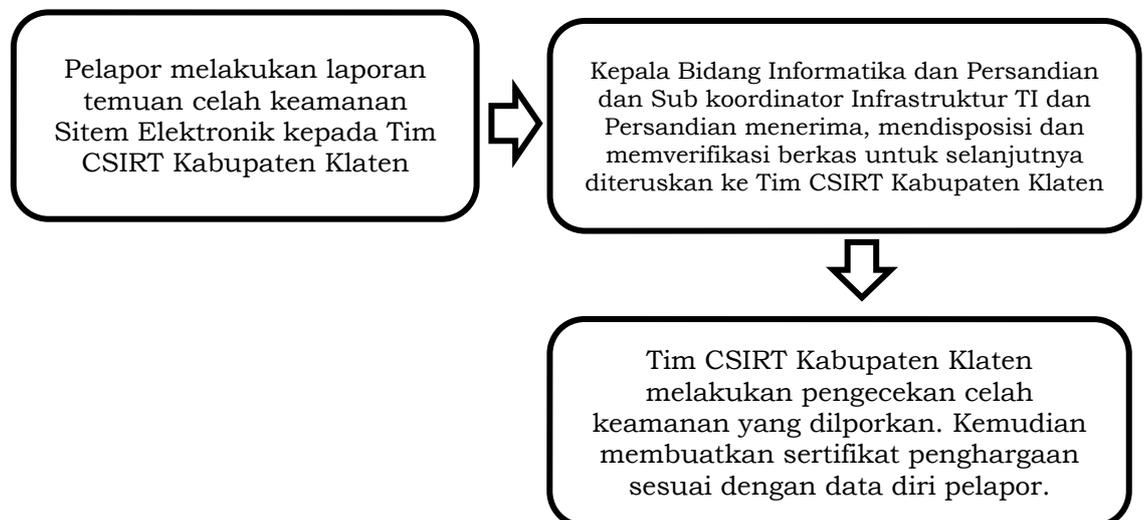
2. Peraturan Bupati Klaten Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 16 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten.

B. Persyaratan :

1. Laporan temuan celah keamanan Sitem Elektronik;
2. Data diri (E-KTP)

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Pelapor melakukan laporan temuan celah keamanan Sitem Elektronik kepada Tim CSIRT Kabupaten Klaten;
2. Kepala Bidang Informatika dan Persandian dan Sub koordinator Infrastruktur TI dan Persandian menerima, mendisposisi dan memverifikasi berkas untuk selanjutnya diteruskan ke Tim CSIRT Kabupaten Klaten;
3. Tim CSIRT Kabupaten Klaten melakukan pengecekan celah keamanan yang dilporkan. Kemudian membuat sertifikat penghargaan sesuai dengan data diri pelapor.



D. Jangka Waktu Penyelesaian :

2 Hari 1 Jam 5 Menit (Hari / Jam kerja)

E. Biaya / Tarif:

GRATIS

- F. Produk Layanan:
Sertifikat Apresiasi Penghargaan
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. Notebook;
 2. Handphone;
 3. Tim CSIRT Kabupaten Klaten
 4. Komputer;
 5. Jaringan Internet;
 6. Alat Tulis Kantor.
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Telepon : 0272 (321046)
 2. Web : klaten.go.id
 3. Email : diskominfo@klaten.go.id
 4. SPAN Laporan : klaten.lapor.go.id
 5. Alamat kantor : Jln. Pemuda No. 294 Klaten
 6. Twitter : kominfo_klt
 7. Instagram : kominfo.klaten
- I. Kompetensi Pelaksana :
1. Minimal Pendidikan D3/S1 (Teknologi Informatika / Manajemen Informatika / Komputer / Teknik Elektro / Telekomunikasi / bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
 2. Mampu mengoperasikan komputer;
 3. Memiliki kemampuan administrasi umum;
 4. Memahami teknis pendaftaran sertifikat elektronik
- J. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
 2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)
- K. Jumlah Pelaksana : 3 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten.

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

1. Tidak ada pungutan biaya;
2. Tersedia ruang parkir yang luas dan aman;
3. Tersedia minuman gratis;
4. Tersedia Petugas Keamanan;
5. Toliet pria dan wanita;
6. Koneksi internet Gratis.

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali.
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman, Kementerian PANRB, BSSN, dan Kementerian KOMINFO.

VII. PELAYANAN PEMINJAMAN RUANG RAPAT DISKOMINFO

A. Dasar Hukum :

1. Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten

B. Persyaratan :

1. Surat peminjaman dari instansi terkait.

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Mengajukan surat peminjaman;
2. Memverifikasi dan memberikan persetujuan.

D. Jangka Waktu Penyelesaian :

19 menit

E. Biaya / Tarif :

Gratis

F. Produk Layanan :

Fasilitas Peminjaman Ruang Rapat Diskominfo

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. Komputer
2. Alat Tulis Kantor
3. Jaringan Internet

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

8. Pengaduan secara langsung
Masyarakat datang secara langsung ke kantor dan mengisi formulir pengaduan
9. Pengaduan melalui nomor 0272 (321046)
10. Pengaduan melalui website dengan alamat <https://maturibu.klaten.go.id/>
11. Pengaduan melalui medsos
 - Twitter : @kominfo_klt
 - Instagram : kominfo.klaten
 - E-mail : diskominfo@klaten.go.id

I. Kompetensi Pelaksana :

1. Memahami administrasi persuratan
2. Memahami secara teknis pengoperasian perangkat yang ada di Ruang Rapat Diskominfo Klaten
3. Bisa mengoperasikan komputer
4. Memahami serta mentaati aturan-aturan yang telah ditetapkan

J. Pengawasan Internal :

1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)

- K. Jumlah Pelaksana : 2 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupten Klaten.
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Tidak ada pungutan biaya
 2. Tempat parkir luas dan aman
 3. Terdapat petugas keamanan 24 jam
 4. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman
 5. Tersedia tempat ibadah
 6. Tersedia ruang laktasi
 7. Tersedia tempat pengisian HP (colokan Charger)
 8. Tersedia koneksi internet gratis
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
4. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
 5. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali.

VIII. PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

A. Dasar Hukum :

1. Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
4. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten No. 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik

B. Persyaratan :

1. Identitas Diri (KTP) untuk perorangan
2. Legal standing / AD ART untuk lembaga

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Pemohon mengajukan permintaan informasi publik baik secara langsung atau tidak langsung (melalui email)
2. Petugas PPID memeriksa kelengkapan data pemohon dan menganalisa data / informasi yang diminta
3. Jika Data / informasi yang diminta telah dikuasai maka permohonan informasi dapat diterima (informasi diberikan kepada pemohon)
4. Jika informasi / data yang diminta tidak dikuasai atau termasuk dalam kategori informasi dikecualikan maka permohonan informasi ditolak

- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
17 hari 45 menit
- E. Biaya / Tarif :
Gratis
- F. Produk Layanan :
Permintaan Informasi Publik
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. Komputer
2. Alat Tulis Kantor
3. Jaringan Internet
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Pengaduan secara langsung
Masyarakat datang secara langsung ke kator dan mengisi formulir pengaduan
2. Pengaduan melalui nomor wa 082323725145
3. Pengaduan melalui website dengan alamat <https://maturibu.klaten.go.id/>
4. Pengaduan melalui medsos
- Twitter : @kominfo_klt
- Instagram : kominfo.klaten
- I. Kompetensi Pelaksana :
1. Mampu Berkomunikasi dengan baik
2. Memiliki attitude yang baik
3. Mempunyai kemampuan bekerjasama dalam tim
4. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer
5. Menguasai Digital Skill
- J. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian
kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Klaten;
2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)
- K. Jumlah Pelaksana : 2 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik
ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik
Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Klaten.
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya,
Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Tidak ada pungutan biaya
2. Tempat parkir luas dan aman
3. Terdapat petugas keamanan 24 jam

4. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman
 5. Tersedia tempat ibadah
 6. Tersedia ruang laktasi
 7. Tersedia tempat pengisian HP (colokan Charger)
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)

IX. PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

- A. Dasar Hukum :
1. Undang – Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
 2. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
 3. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten No. 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik
- B. Persyaratan :
1. Identitas Diri (KTP) untuk perorangan
 2. Legal standing / AD ART untuk lembaga
 3. Formulir Pengajuan keberatan informasi publik
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :
1. Pemohon mengajukan keberatan secara tertulis atas tidak terlayannya permohonan informasi baik secara langsung (mengisi formulir yang telah di sediakan di sertai lampiran identitas diri) maupun melalui *website*
 2. Atasan PPID menelaah alasan pengajuan keberatan dari pemohon informasi dan memberikan pertimbangan hukum dan rekomendasi kepada PPID Utama
 3. PPID utama menerima hasil rekomendasi dan menerbitkan keputusan tertulis atas keberatan tersebut
 4. Petugas PPID Menyerahkan Informasi yang diminta Jika informasi dikuasai, atau Menolak Informasi yang diminta jika Informasi tersebut masuk dalam daftar Informasi Dikecualikan
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
20 hari kerja 1 jam
- E. Biaya / Tarif :
Gratis
- F. Produk Layanan :
Pengajuan Keberatan Informasi
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. Komputer / Laptop
 2. Jaringan Internet
 3. Alat Tulis Kantor
 4. Formulir Keberatan Informasi

- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Pengaduan secara langsung
 - Masyarakat datang secara langsung ke kator dan mengisi formulir pengaduan
 2. Pengaduan melalui nomor wa 082323725145
 3. Pengaduan melalui website dengan alamat <https://maturibu.klaten.go.id/>
 4. Pengaduan melalui medsos
 - Twitter : @koinfo_klt
 - Instagram : koinfo.klaten
- I. Kompetensi Pelaksana :
1. Memiliki pengetahuan tentang perundang – undangan di bidang pelayanan Publik dan keterbukaan Informasi
 2. Mampu Berkomunikasi dengan baik
 3. Memiliki attitude yang baik
 4. Mempunyai kemampuan bekerjasama dalam tim
- J. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang informatika dan persandian kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
 2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)
- K. Jumlah Pelaksana : 2 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupten Klaten.
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Tidak ada pungutan biaya
 2. Tempat parkir luas dan aman
 3. Terdapat petugas keamanan 24 jam
 4. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman
 5. Tersedia tempat ibadah
 6. Tersedia ruang laktasi
 7. Tersedia tempat pengisian HP (colokan Charger)
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)

X. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

- A. Dasar Hukum :
1. Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 2. Peraturan Bupati Klaten Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemkab Klaten
- B. Persyaratan :
1. Laporan / Aduan beserta bukti (jika ada)
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :
1. Petugas menerima laporan / aduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui website, medsos, aplikasi pengaduan)
 2. Petugas merespon dan mencatat aduan serta meneruskan aduan ke OPD terkait yang berwenang
 3. OPD terkait merespon dan menjawab aduan dari masyarakat
 4. Petugas pengaduan meneruskan jawaban dari OPD ke pelapor baik secara langsung atau tidak langsung (melalui aplikasi pengaduan, web, medsos)
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
90 hari 2 jam 50 menit
- E. Biaya / Tarif :
Gratis
- F. Produk Layanan :
Pelayanan Pegaduan Masyarakat
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. Komputer / Laptop
 2. Jaringan Internet
 3. Alat Tulis Kantor
 4. Formulir Keberatan Informasi
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Pengaduan secara langsung
 - Masyarakat datang secara langsung ke kator dan mengisi formulir pengaduan
 2. Pengaduan melalui nomor wa 082323725145
 3. Pengaduan melalui website dengan alamat <https://maturibu.klaten.go.id/>
 4. Pengaduan melalui medsos
 - Twitter : @kominfo_klt
 - Instagram : kominfo.klaten
- I. Kompetensi Pelaksana :
1. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer
 2. Mampu Berkomunikasi dengan baik
 3. Memiliki attitude yang baik
 4. Mempunyai kemampuan bekerjasama dalam tim

- J. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang komunikasi dan statistik kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
 2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)
- K. Jumlah Pelaksana : 2 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupten Klaten.
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Tidak ada pungutan biaya
 2. Jaminan perlindungan identitas pelapor
 3. Tempat parkir luas dan aman
 4. Terdapat petugas keamanan 24 jam
 5. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman
 6. Tersedia tempat ibadah
 7. Tersedia ruang laktasi
 8. Tersedia tempat pengisian HP (colokan Charger)
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)

XI. PELAYANAN SURAT KEHILANGAN STNK

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan surat kehilangan STNK menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang No. 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;
2. PP No 11 Tahun 2005 tentang penyelenggaraan penyiaran lembaga penyiaran publik;
3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

B. Persyaratan :

1. Surat Laporan dari Polsek/Foto Copy BPKB;
2. Identitas Diri (KTP).

- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :
1. Pelapor menyerahkan/mengumpulkan surat laporan dari Polsek/foto copy BPKB dan KTP kepada petugas;
 2. Petugas memproses laporan Pelapor terkait kehilangan STNK;
 3. Pelapor menandatangani surat berita kehilangan STNK.
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
- 7 menit
- E. Biaya / Tarif :
- Biaya penyiaran surat berita kehilangan STNK sebanyak 2 x siar @ 20.000
- F. Produk Layanan :
- Surat Berita Kehilangan STNK
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. Komputer
 2. Printer
 3. Alat Tulis Kantor
 4. Kursi Tunggu
 5. Jaringan Internet
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
- Pengaduan secara langsung (Masyarakat datang langsung ke Kantor Pelayanan RSPD Klaten)
- I. Kompetensi Pelaksana :
1. Mampu mengoperasikan komputer;
 2. Mampu berkomunikasi dengan baik;
 3. Memiliki attitude yang baik;
 4. Memahami alur pencarian berita kehilangan STNK.
- J. Pengawasan Internal :
1. Pengawasan dilakukan oleh kepala bidang komunikasi dan statistik kemudian selanjutnya dilaporkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten;
 2. Pengawasan oleh Aparat pengawas Internal Pemerintah (APIP)

K. Jumlah Pelaksana : 1 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan dan Kode Etik ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten Nomor 858 / 21 Tahun 2022 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten.

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

1. Ruang Pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman
2. Tersedia ruang parkir yang luas dan aman
3. Tersedia toilet
4. Tersedia tempat ibadah

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap sebulan sekali melalui rapat koordinasi;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Klaten



Aris Pramana, S.E., M.M
Pembina
NIP. 197507182005011006