



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Diponegoro No.139 Sidoarjo
Telepon. (031) 8073915, 8071604, faks. (031) 8073915
Email : diskominfo@sidoarjokab.go.id Website : diskominfo.sidoariokab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SIDOARJO
NOMOR. 000.8.3.2/476/438.5.14/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SIDOARJO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 65);
 8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2013 Nomor 31 Seri E);
 9. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo ;
 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Nomor. 069/816/438.5.14/2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo yang terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu meliputi ;
1. Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik ;
 2. Pengaduan Publik ;
 3. Pengelolaan Aplikasi dan Pusat Data ;
 4. Fasilitasi Jaringan Intra Pemerintah ;

5. Keamanan Informasi dan Persandian ;
6. Pengelolaan Data ;
7. Fasilitasi dan Pendampingan ;
8. Kerjasama ;

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, dipublikasikan secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada <https://diskominfo.sidoarjokab.go.id/> dan media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan dalam lampiran keputusan ini digunakan sebagai pedoman bagi pejabat dan / atau pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan sesuai tugas dan fungsi.
- KELIMA** : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Nomor. 069/816/438.5.14/2023 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal 29 Februari 2024

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMARTIKA**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dra. NOER ROCHMAWATI, M.Si., Ak
NIP. 196606041991012002

Dra. NOER ROCHMAWATI, M.Si., Ak
Pembina Utama Muda
NIP. 19660604 199101 2 002

Lampiran Keputusan
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Nomor : 000.8.3.2/476/438.5.14/2024
Tanggal : 29 Februari 2024

I. PENDAHULUAN

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan penyusunan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, maka standar pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dalam proses penyusunannya telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (*stakeholder*) yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat. Selain itu juga memanfaatkan masukan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengaduan masyarakat. dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Dalam perkembangannya, seiring dengan perubahan peraturan perundang-undangan dan kebijakan, maka dilakukan evaluasi terhadap dokumen Standar Pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil evaluasi kemudian dilakukan penyesuaian terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Standar Pelayanan tersebut diumumkan ke publik melalui berbagai macam media antara lain: papan informasi, pamflet, brosur, laman Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo di <https://diskominfo.sidoarjokab.go.id/>, Instagram dan Tiktok (diskominfosidoarjo), X (KominfoSidoarjo), Facebook (Diskominfo Sidoarjo) dan Youtube (Diskominfo Sidoarjo). Dengan harapan agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi standar pelayanan dan memberikan umpan balik (*feedback*) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

II. TUGAS DAN FUNGSI

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah bidang

komunikasi dan informatika, bidang statistik serta bidang persandian dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada pemerintah daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan urusan komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- b. pelaksanaan kebijakan urusan komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan komunikasi dan informatika, statistik serta persandian;
- d. pelaksanaan administrasi Dinas;
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasnya.

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo terdiri dari:

- a. Unsur Pimpinan: Kepala Dinas;
- b. Unsur Staf : Sekretariat, terdiri dari:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Kelompok Jabatan Fungsional;
- c. Unsur Pelaksana, terdiri dari:
 1. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 2. Bidang Tata Kelola Informatika, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 3. Bidang Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 4. Bidang Statistik, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
- d. Unit Pelaksana Teknis Daerah.

III. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut :

1. JENIS PELAYANAN : PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan Informasi dan/ atau Dokumentasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui penyampaian surat permohonan atau hadir langsung.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan surat permohonan yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ fasilitasi badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. maksud dan tujuan fasilitasi/ pendampingan. c. waktu pelaksanaan / pendampingan. <p>Ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jl. Diponegoro No.139, Lemah Putro, Sidoarjo,</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>melalui email di sidoarjokab.go.id dan/atau melalui https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/.</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> surat permohonan asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya; kartu identitas yang berlaku.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan informasi dan/atau dokumentasi ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan melampirkan persyaratan berupa foto copy KTP, khusus untuk lembaga yang berbadan hukum juga melampirkan surat kuasa pimpinan lembaga. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima. Pengguna layanan menerima surat balasan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan. <p>2. Hadir langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan membawa kelengkapan persyaratan (KTP) Asli/Foto copy dan menginformasikan surat permohonan informasi dan/atau dokumentasi yang dibutuhkan kepada petugas. Pengguna layanan mengisi daftar tamu. Pengguna layanan diarahkan oleh petugas untuk melakukan registrasi permohonan informasi. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima. Pengguna layanan menerima surat balasan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari dengan pemberitahuan tertulis
4.	Biaya/ Tarif	tidak ada biaya / gratis, Kecuali biaya dikenakan bagi permintaan atas salinan informasi merupakan biaya yang proporsional berdasarkan standar biaya penggandaan pada umumnya.
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan/ atau Dokumentasi Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :

No.	KOMPONEN	URAIAN
	dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> a. website www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. twitter @lapor1708 d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! 2. Telepon : (031) 8073915, 8071604 3. faksimile : (031) 8073915 4. email : diskominfo@sidoarjokab.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 3. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi dimana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor 4. Jaringan komunikasi internet dan intranet 5. Blangko 6. Ruangan 7. Meja dan kursi 8. CCTV 9. Perekam suara 10. Scanner
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang tepat, lengkap, sopan santun, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 2. Informasi dan/ atau dokumentasi publik yang dapat dipertanggung jawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala 6 (enam) bulan sekali

No.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. JENIS PELAYANAN : PENGADUAN PUBLIK

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyampaian pengaduan publik pada pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui kanal SP4N-LAPOR, layanan panggilan darurat <i>call center</i> 112 dan media sosial dengan syarat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui SP4N-LAPOR : memiliki akun SP4N-LAPOR 2. Melalui <i>call center</i> 112 <ol style="list-style-type: none"> a. Nomor <i>Handphone</i> b. Informasi titik lokasi c. Foto kejadian d. Kartu identitas (khusus darurat medis) 3. Melalui media sosial : memiliki akun media sosial
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan aduan pada kanal SP4N-LAPOR web, https://www.lapor.go.id/ b. Pengguna layanan menerima nomor tiket aduan yang menunjukkan bahwa pengaduan telah diterima c. Pengguna layanan menerima respon aduan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada aplikasi pengaduan. 2. Penyampaian pengaduan melalui kanal <i>Call Center</i> 112 <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan aduan pada kanal <i>call center</i> 112 selama 24 jam b. Pengguna layanan menerima nomor tiket aduan yang menunjukkan bahwa pengaduan telah diterima c. Pengguna layanan menerima respon aduan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada aplikasi pengaduan. 3. Penyampaian pengaduan melalui kanal media social <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan aduan pada kanal media sosial Instagram @diskominfosidoarjo, @112sidoarjo b. Pengguna layanan menerima nomor tiket aduan yang menunjukkan bahwa pengaduan telah diterima c. Pengguna layanan menerima respon aduan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada aplikasi pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR paling cepat 3 hari kerja. 2. Pengaduan melalui kanal <i>call center</i> 112 dan media sosial paling cepat 1 hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	tidak ada biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengaduan publik
6.	Penanganan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung

No.	KOMPONEN	URAIAN
	pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	melalui : 1. kanal pengaduan SP4N-LAPOR a. website www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. twitter @lapor1708 d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! 2. Telepon/WA : 085186865112 3. email : cckabsda112@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang – Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Indonesia 4. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 7. Surat Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/462/438.1.1.3/2023 tahun 2023 tentang Tim Pengelolaan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat. 8. Surat Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/462/438.1.1.3/2023 tentang Tim pengelola dan petugas administrator sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik Nasional. Layanan aspirasi pengaduan online rakyat pemerintah Kabupaten Sidoarjo tahun anggaran 2023. 9. Surat Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/44/438.1.1.3/2023 tentang Tim Monitoring dan Evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat pelayanan publik Nasional dan sekretariat tim monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat pelayanan publik Nasional pemerintah Kabupaten Sidoarjo tahun anggaran 2023
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Alat tulis kantor 4. Jaringan komunikasi internet dan intranet 5. Blangko 6. Ruangan 7. Meja dan kursi 8. CCTV 9. Perekam suara 10. Scanner 11. Headset 12. Aplikasi pendukung <i>call center</i> 112 13. Aplikasi SP4N-LAPOR

No.	KOMPONEN	URAIAN
		14. Listrik dan genset
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam melaksanakan pelayanan informasi publik kepada pemohon/pengguna informasi publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, Pranata Komputer. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik memiliki kompetensi seperti pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang tepat, lengkap, sopan santun, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 2. Informasi dan/ atau dokumentasi publik yang dapat dipertanggung jawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala 6 (enam) sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. JENIS PELAYANAN : PENGELOLAAN APLIKASI DAN PUSAT DATA

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan pengelolaan aplikasi dan pusat data dari OPD ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui penyampaian surat permohonan tertulis. Penyampaian surat permohonan fasilitasi aplikasi dan <i>website</i> yang ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jl. Diponegoro No.139, Sidoarjo atau melalui https://e-buddy.sidoarijakab.go.id/ .
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Surat permohonan resmi tentang fasilitasi koneksi jaringan, fasilitasi domain desa.id, fasilitasi aplikasi yang dikirim melalui aplikasi Ebuddy dengan alamat : https://e-buddy.sidoarijakab.go.id/ 2. Menyiapkan dan melengkapi dokumen pendukung; 3. Melakukan rapat pembahasan layanan; 4. Menyampaikan hasil rapat pembahasan layanan; 5. Melaksanakan hasil rapat pembahasan layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. <i>VPS Hosting</i> (Permintaan Server Virtual) : Paling cepat 5 (lima) hari kerja sejak penyampaian hasil rapat pembahasan layanan 2. <i>Collocation</i> (Penitipan Server) : Paling cepat 3 (tiga) hari kerja sejak penyampaian hasil rapat pembahasan layanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Desa.Id : 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak terdaftar di domain.go.id 4. Website OPD dan Kelurahan : 7 (tujuh) hari kerja sejak penyerahan <i>Source Code website</i> (kode sumber/ kode program) yang dibangun OPD 5. Proses pembuatan / Pengembangan aplikasi : 45 (empat puluh lima) hari kerja sejak disampaikannya hasil rapat pembahasan layanan
4.	Biaya/ Tarif	Gratis biaya layanan *) *)kecuali pendaftaran Desa.Id per tahun sesuai tarif yang ditetapkan oleh PANDI (Pengelola Nama Domain Indonesia)
5.	Produk Pelayanan	1. VPS Server 2. Collocation Server 3. Redirect Server (Pengalihan koneksi server) 4. Domain Desa.Id 5. Website OPD/Kelurahan 6. Aplikasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : 1. kanal pengaduan SP4N-LAPOR a. website www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. twitter @lapor1708 d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! 2. Telepon : (031) 8073915, 8071604 3. faksimile : (031) 8073915 email : diskominfo@sidoarjokab.go.id tikdiskominfo@sidoarjokab.go.id aplikasi.kominfo@sidoarjokab.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional; 2. Peraturan Menteri Kominfo RI No. 28 Tahun 2006 tentang Penggunaan Nama Domain go.id untuk Situs Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah; 3. Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa; 4. Peraturan Menteri Kominfo RI No. 5 Tahun 2015 tentang Register Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara; 5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>59 Tahun 2020 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>9. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</p> <p>10. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 serta Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4886);</p> <p>11. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 serta Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2016 tentang Hasil Pemetaan Urusan Pemerintahan Daerah Di Bidang Komunikasi dan Informatika;</p> <p>13. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City;</p> <p>14. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 100 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2018;</p> <p>15. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Server 2. Komputer/Laptop 3. Server 4. Rak Server 5. Koneksi Jaringan Intranet/Internet 6. Perangkat lunak Remote Server 7. Ruang kerja 8. Pendingin ruangan 9. Meja dan kursi 10. Kode Sumber (Source Code) dari OPD 11. Alat tulis kantor 12. Perangkat lunak pengolah kata 13. Perangkat lunak pendukung pemrograman
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang teknologi informatika 2. Pegawai yang mampu mengelola sistem server 3. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan bidang standar pelayanan publik, keterbukaan informasi publik dan informasi transaksi elektronik; 4. Memahami tentang tata kelola pemerintahan yang baik; 5. Memahami manajemen proyek pengembangan aplikasi; 6. Mampu berkoordinasi dalam tim teknis serta dengan pihak lain secara efektif dan efisien; 7. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi sesuai dengan perkembangan teknologi.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di

No.	KOMPONEN	URAIAN
		lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pelaksana yang berkompeten pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas/pelaksana yang kompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas/pelaksana yang kompeten di bidangnya dengan perilaku yang ramah, cepat dan sopan santun. 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala 6 (enam) bulan sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. JENIS PELAYANAN : FASILITASI JARINGAN INTRA PEMERINTAH

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan fasilitasi jaringan intra pemerintah dari OPD ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui penyampaian surat permohonan tertulis. Penyampaian surat permohonan fasilitasi jaringan intra pemerintah yang ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jl. Diponegoro No.139, Sidoarjo atau melalui https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/ .
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Surat permohonan resmi tentang koneksi jaringan yang dikirim melalui aplikasi Ebuddy dengan alamat : https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/ 2. Petugas melakukan pengecekan dan tindakan dengan kelengkapannya di lokasi yang dimohon 3. Pelaporan dan dokumentasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengecekan Koneksi Jaringan di OPD/Ruang Publik paling lama 1 (satu) hari kerja; 2. Perbaikan Koneksi Jaringan di OPD/Ruang Publik paling lama 3 (tiga) hari kerja; 3. Pemasangan jaringan lokal OPD paling lama 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Koneksi jaringan baik intranet maupun internet
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : 1. kanal pengaduan SP4N-LAPOR a. website www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. twitter @lapor1708 d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! 2. Telepon : (031) 8073915, 8071604 3. faksimile : (031) 8073915 email : diskominfo@sidoarjokab.go.id

No.	KOMPONEN	URAIAN
		tiskominfo@sidoarjokab.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional; 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2016 tentang Hasil Pemetaan Urusan Pemerintahan Daerah Di Bidang Komunikasi dan Informatika; 3. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City; 4. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. Alat Tulis Kantor 3. Router 4. Switch 5. Kabel LAN 6. Kabel Fiber Optik (FO) 7. Konektor Fiber Optik 8. OTDR (Optical Time-Domain Reflectometer) 9. Splicer FO 10. FO Light Source 11. OPM (Optical Power Meter) 12. Konektor RJ 45 13. Tang Crimping RJ 45 14. Closure FO 15. OTB FO 16. SFP (Small Form-factor Pluggable) 17. Patchcord FO 18. Converter FO to RJ 45 19. Tangga 20. Software Aplikasi (Winbox, Speedtest) 21. Kendaraan pengangkut
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang teknologi Informatika/jaringan; 2. Pegawai yang mampu mengelola sistem jaringan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 4 (empat) orang pelaksana Bidang TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Diwujudkan dalam kualitas produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten di bidangnya - Koneksi jaringan intra pemerintahan dapat berlangsung secara terus menerus selama 24 Jam sehari
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 2. Adanya pengamanan perangkat <i>Firewall</i> di jaringan intranet dan internet
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Evaluasi berkala 6 (enam) bulan sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 4. Dilakukan entry kegiatan di website internal bidang TIK, http://wo.sidoarjokab.go.id .

5. JENIS PELAYANAN : KEAMANAN INFORMASI DAN PERSANDIAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan fasilitasi keamanan informasi dan persandian dari OPD ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui penyampaian surat permohonan tertulis.</p> <p>Penyampaian surat permohonan fasilitasi keamanan informasi dan persandian yang ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jl. Diponegoro No.139, Sidoarjo atau melalui https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat dari perangkat daerah untuk permohonan resmi tentang permintaan layanan dikirim melalui aplikasi Ebuddy : https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/ (Khusus layanan penerimaan Jaring Komunikasi Sandi, surat diterima melalui: mail.sanapati.net) 2. Masukan kepada Perangkat Daerah untuk menyiapkan kelengkapan data berupa akun untuk pengujian dan kelengkapannya 3. Perangkat Daerah menyiapkan kelengkapan data pendukung yang dipersyaratkan 4. Menyiapkan alat dan perangkat serta sarpras lainnya terkait kebutuhan layanan 5. Pelaksanaan layanan dan uji kesesuaian 6. Pelaporan dan dokumentasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu pelayanan Jaring Komunikasi Sandi dan penerbitan sertifikat elektronik paling cepat 90 menit sejak surat permohonan diterima - Waktu pelayanan uji keamanan paling cepat 3-5 hari kerja sejak surat permohonan diterima - Waktu pelayanan integrasi <i>esign</i> paling cepat 1 bulan terhitung dari penyerahan Form Dokumen kebutuhan pengguna ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengesahan dan aplikasi yang terintegrasi dengan Esign BSrE untuk tanda tangan elektronik tersertifikasi - Penerbitan Sertifikat elektronik BSrE - Pengiriman dan penerimaan surat dinas melalui jaring komunikasi sandi - Berita Acara hasil pengujian keamanan disertai rekomendasi dan saran tindak lanjut perbaikan / penguatan keamanan informasi dan sandi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kanal pengaduan SP4N-LAPOR

No.	KOMPONEN	URAIAN
		a. website www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. twitter @lapor1708 d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! 2. Telepon : (031) 8073915, 8071604 3. faksimile : (031) 8073915 email : diskominfo@sidoarjokab.go.id tikdiskominfo@sidoarjokab.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik 3. Peraturan BSSN Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian Untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City; 5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Koneksi Jaringan Intranet/Internet 5. Meja dan Kursi 6. Alat Pendingin 7. Ruang 8. Perangkat lunak pendukung
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang teknologi Informatika 2. Pegawai yang mampu mengelola sistem server 3. Petugas yang menangani keamanan informasi dan persandian
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 3 (tiga) orang pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo yang menangani keamanan informasi dan persandian
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Diwujudkan dalam kualitas produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten di bidangnya - Server <i>esign</i> pada pusat data Diskominfo dapat diakses secara terus menerus selama 24 Jam sehari atau dengan waktu nyala 99 % per tahun - Bantuan Helpdesk pada jam kerja dan rekomendasi penguatan aplikasi untuk meminimalisir kerentanan keamanan informasi - Sertifikat elektronik yang dijamin oleh otoritas sertifikat digital dan diakui secara internasional - Pengiriman/penerimaan surat yang sesuai dengan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		tujuan melalui jaring komunikasi sandi yang aman - Standar Manajemen Keamanan pusat data dengan ISO27001:2013
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi 2. Jaminan Kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data dan informasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi berkala 6 (enam) bulan sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. JENIS PELAYANAN : PENGELOLAAN DATA

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan data ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui penyampaian surat permohonan, hadir langsung, dan mengakses Portal Satu Data.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan surat permohonan yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ fasilitasi badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. maksud dan tujuan fasilitasi/ pendampingan. c. waktu pelaksanaan / pendampingan. <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jl. Diponegoro No.139, Lemah Putro, Sidoarjo, melalui email di diskominfo@sidoarjokab.go.id dan/atau melalui https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/.</p> 2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan membawa : <ol style="list-style-type: none"> a. surat permohonann asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya; b. kartu identitas yang berlaku 3. Pemohon mengakses data melalui https://satudata.sidoarjokab.go.id/
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui permohonan tertulis Keterangan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. b. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima. c. Pengguna layanan menerima surat balasan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi yang dibutuhkan kepada petugas. Pengguna layanan mengisi daftar tamu. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data oleh petugas. Apabila permohonan data diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas ke ruangan pertemuan guna membahas permohonan data. Pengguna layanan menerima data dan informasi oleh petugas. <p>3. Melalui Portal Satu Data (https://satudata.sidoarjokab.go.id/) Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan dapat mengakses data melalui portal Satu Data Kabupaten Sidoarjo pada laman https://satudata.sidoarjokab.go.id/ Pilih menu data. Pilih menu <i>datasets</i> atau <i>organizations</i> untuk menemukan data yang dibutuhkan. Pilih <i>datasets</i> yang dikehendaki. Pilih file data yang dibutuhkan. Klik tombol <i>download</i>.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Surat jawaban permohonan data akan disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo paling lama 3 (tiga) hari sejak surat permohonan diterima. Pengguna layanan yang hadir langsung, akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data paling lama 60 menit setelah menyampaikan permohonan. Pengguna layanan dapat mengunduh data yang diperlukan paling lama 5 (lima) menit.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban permohonan data dan/ atau data yang diminta.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> website www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708 twitter @lapor1708 aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! Telepon : (031) 8073915, 8071604 faksimile : (031) 8073915 email : diskominfo@sidoarjokab.go.id email : diskominfo@sidoarjokab.go.id statistikkominfo@ sidoarjokab.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Undang-undang (UU) Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. 4. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2021 tentang Satu Data Kabupaten Sidoarjo 5. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang tamu/ rapat 2. Pendingin ruangan 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Alat Tulis Kantor 7. Perangkat lunak pengolahan data 8. Jaringan internet/intranet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan mengelola data. 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan kelengkapannya.
4.	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang petugas yang menangani data.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, tepat, lengkap, terbuka, sopan santun, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi berkala 6 (enam) bulan sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

7. JENIS PELAYANAN : FASILITASI DAN PENDAMPINGAN

No	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan fasilitasi dan pendampingan dari mitra ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui penyampaian surat permohonan tertulis dan hadir langsung. 1. Menyampaikan surat permohonan yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/

No	KOMPONEN	URAIAN
		<p>fasilitasi badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi.</p> <p>b. maksud dan tujuan fasilitasi/ pendampingan.</p> <p>c. waktu pelaksanaan / pendampingan.</p> <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jl. Diponegoro No.139, Lemah Putro, Sidoarjo, melalui email di diskominfo@sidoarjokab.go.id dan/atau melalui https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/.</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan membawa :</p> <p>a. surat permohonann asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya;</p> <p>b. kartu identitas yang berlaku.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p> <p>Keterangan :</p> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.</p> <p>b. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima</p> <p>c. Pengguna layanan menerima surat jawaban yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan.</p> <p>2. Hadir langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo</p> <p>Keterangan :</p> <p>a. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan menunjukkan kelengkapan persyaratan dan menginformasikan maksud dan tujuan kunjungan.</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu.</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi formulir layanan fasilitasi/ pendampingan.</p> <p>d. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan fasilitasi/ pendampingan oleh petugas.</p> <p>e. Pengguna layanan menerima layanan fasilitasi/ pendampingan oleh petugas.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	<p>Ruang lingkup Fasilitasi dan Pendampingan meliputi :</p> <p>Penerimaan tamu dan kunjungan kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permohonan Tenaga Pendampingan/Narasumber • Fasilitasi/Konsultasi dan Pendampingan Teknologi Informasi • Fasilitasi Penguatan Kapasitas SDM • Fasilitasi Peminjaman Aset • Email Sidoarjokab.go.id

No	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Kerja praktek/magang • <i>Virtual Meeting</i> • <i>Streaming</i> • Peliputan • Publikasi • Fasilitasi Pendampingan KIM (Komunitas Informasi Masyarakat)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ol style="list-style-type: none"> 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! 2. Telepon : (031) 8073915, 8071604 3. faksimile : (031) 8073915 4. email : diskominfo@sidoarjokab.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu/ rapat 2. Pendingin ruangan 3. Meja dan kursi 4. Komputer / Laptop 5. Printer 6. Alat Tulis Kantor 7. Kamera 8. Perangkat Audio Video 9. Perangkat Lunak 10. Jaringan internet /intranet 11. Kendaraan pengangkut perangkat
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan khusus tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, serta program kerja yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan peralatan audio video dan perangkat lunak <i>virtual meeting</i>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksanan	Paling sedikit 1 (satu) orang petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi

No	KOMPONEN	URAIAN
	Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi berkala 6 (enam) bulan sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

8. JENIS PELAYANAN : KERJASAMA

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan kerjasama dari mitra ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan melalui penyampaian surat permohonan tertulis dan hadir langsung.</p> <p>1. Menyampaikan surat permohonan yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ fasilitasi badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. maksud dan tujuan fasilitasi/ pendampingan. waktu pelaksanaan / pendampingan. <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Jl. Diponegoro No.139, Lemah Putro, Sidoarjo, melalui email di diskominfo@sidoarjokab.go.id dan/atau melalui https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/.</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> surat permohonann asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya; kartu identitas yang berlaku.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kerjasama resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima. Pengguna layanan menerima surat balasan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan. <p>2. Hadir langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo dengan menunjukkan kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan kerjasama yang dibutuhkan kepada petugas. Pengguna layanan mengisi daftar tamu.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> c. Pengguna layanan diarahkan oleh petugas ke ruang pertemuan untuk melakukan Analisa Kerjasama. d. Jika dari hasil Analisa disepakati maka akan dilakukan penyusunan draft Kerjasama e. Kemudian Penandatanganan Kesepakatan Kerjasama f. Melakukan koordinasi dengan pemangku kepentingan dalam pelaksanaan Kerjasama g. Pelaksanaan Kerjasama h. Pelaporan dan Kolaborasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak surat permohonan Kerjasama diterima
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Kepala Dinas tentang Perjanjian Kerjasama 2. Dokumen Kesepakatan Kerjasama (MoU) 3. Dokumen Pelaporan Hasil Kerjasama
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. kanal pengaduan SP4N-LAPOR <ul style="list-style-type: none"> a. website www.lapor.go.id b. SMS melalui nomor 1708 c. twitter @lapor1708 d. aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR! 2. Telepon : (031) 8073915, 8071604 3. faksimile : (031) 8073915 4. email : diskominfo@sidoarjokab.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 2. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu/ rapat 2. Pendingin ruangan 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Alat Tulis Kantor 7. Perangkat lunak pengolah kata 8. Jaringan internet/intranet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. 2. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang cepat, tepat, lengkap, terbuka, sopan santun, dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang memberikan konsultasi/ pendampingan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi berkala 6 (enam) bulan sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ditetapkan di Sidoarjo
Pada tanggal 29 Februari 2024

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dra. NOER ROCHMAWATI, M.Si., Ak
NIP. 196606041991012002

Dra. NOER ROCHMAWATI, M.Si., Ak
Pembina Utama Muda
NIP. 19660604 199101 2 002