




# STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

2022

 Jl. Ir. Juanda No. 198, Tonatan, Ponorogo  
 (0352) 3592999  
 [kominfo@ponorogo.go.id](mailto:kominfo@ponorogo.go.id)  
 [kominfo.ponorogo.go.id](http://kominfo.ponorogo.go.id)  
   [kominfoponorogo](https://www.instagram.com/kominfoponorogo)

 081 228 01 02 01  
(WA Suara Ponorogo)  
 [ponorogo.go.id](http://ponorogo.go.id)  
 Pemkab Ponorogo  
  [ponorogokab](https://www.instagram.com/ponorogokab)

## **VISI :**

**“PONOROGO HEBAT”**

(Harmonis, Elok, Bergas, Amanah dan Taqwa)

## **MISI :**

**“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Amanah, Tangkas dan Responsif”**

## **Motto Pelayanan**

**“Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo Terdepan dalam TIK”**

**Ponorogo, 19 Mei 2022**



**PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO**  
**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK**

Jl. Ir. Juanda Nomor 198 Telp. (0352) 3592999 Kode Pos 63418  
Website : <https://kominfo.ponorogo.go.id>, Email : [kominfo@ponorogo.go.id](mailto:kominfo@ponorogo.go.id)

**P O N O R O G O**

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO  
NOMOR : 0726 TAHUN 2022

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik tentang Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan PP sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5357);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
12. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 104 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.
13. Peraturan Bupati Nomor 159 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo.

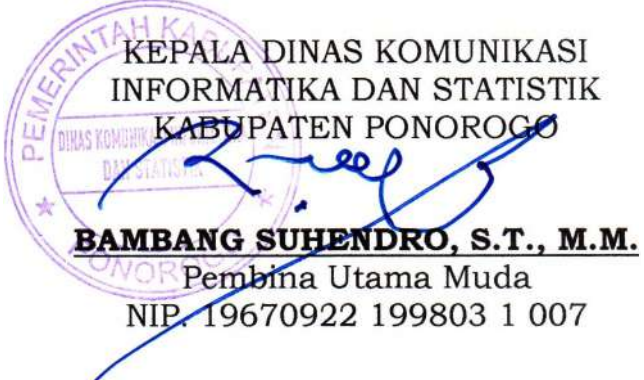
### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Penetapan Standar Pelayanan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran dari Keputusan ini.
- KEDUA : Jenis Pelayanan sebagaimana dalam Diktum KESATU adalah :
- a. Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik;
  - b. Pembuatan Sub Domain Perangkat Daerah;
  - c. Pengaduan SP4N LAPOR;
  - d. Pemasangan / Pemeliharaan Jaringan *Wide Area Networking* (WAN);
  - e. Pemasangan Free Wifi;
  - f. Aplikasi Aduan Masyarakat Berbasis *Whatsapp* "SUARA PONOROGO";
  - g. Perbaikan Kerusakan Repeater HT (Radio Pancar Ulang Handy Talky) untuk Satuan Polisi Pamong Praja dan Keprotokolan Bupati;
  - h. Pemasangan/Perbaikan Kerusakan Jaringan Telepon PABX (*Private Automatic Branch Exchange*).
- KETIGA : Penetapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo.
- KEEMPAT : a. Pada saat Keputusan Bupati ini berlaku, maka Keputusan Bupati Ponorogo Nomor : 1884.4/0024/405.19/2020 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo Tahun Anggaran 2020, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.  
b. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di Ponorogo  
Pada Tanggal 19 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO



**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19670922 199803 1 007

Tembusan :

- Yth. 1. Bupati Ponorogo
2. Inspektorat Kabupaten Ponorogo

## DAFTAR ISI STANDAR PELAYANAN

| DAFTAR ISI |   | HAL |
|------------|---|-----|
| a.         | Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik   | 1   |
| b.         | Sub Domain Instnasi   | 3   |
| c.         | Pengaduan “Lapor Ponorogo”  | 5   |
| d.         | Pemasangan Jaringan <i>Wide Area Networking</i> (WAN)   | 7   |
| e.         | Pemasangan <i>Free Wifi</i>   | 9   |
| f.         | Aplikasi Aduan Masyarakat Berbasis <i>WhatsApp</i> “SUARA PONOROGO”   | 11  |
| g.         | Perbaikan Kerusakan Repeater HT (Radio Pancar Ulang Handy Talky) untuk Satuan Polisi Pamong Praja dan Keprotokolan Bupati | 13  |
| h.         | Pemasangan/Perbaikan Kerusakan Jaringan Telepon PABX ( <i>Private Automatic Branch Exchange</i> )                         | 15  |

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726 TAHUN 2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

### PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik

| NO | KOMPONEN              | URAIAN   |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan           | <p>a. Mengisi Form Permohonan secara tertulis, melalui e-mail <a href="mailto:ppid@ponorogo.go.id">ppid@ponorogo.go.id</a> dan atau melalui website <a href="http://ppid.ponorogo.go.id">ppid.ponorogo.go.id</a>;</p> <p>b. Menyertakan identitas diri (KTP, SIM, Paspor dll);</p> <p>c. Menyertakan akta pengesahan badan hukum organisasi/Lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi /lembaga .</p>  |
| 2. | Prosedur              | <p>a. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi di meja pelayanan atau melalui situs web <a href="http://ppid.ponorogo.go.id">ppid.ponorogo.go.id</a>;</p> <p>b. Petugas pelayanan mendaftarkan permohonan yang sudah memenuhi syarat dan kemudian diserahkan ke Ketua PPID;</p> <p>c. Dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan memenuhi syarat, Ketua PPID memberikan jawaban atas permohonan informasi. Namun, jika proses pelayanan masih membutuhkan tambahan waktu, maka Ketua PPID akan memberikan surat pemberitahuan perihal penambahan waktu selama 7 (tujuh) hari kerja.</p>  |
| 3. | Jangka Waktu          | 10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja   |
| 4. | Biaya                 | Gratis   |
| 5. | Produk Layanan        | Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik  |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Sarana Pengaduan</p> <p>1) Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>▪ SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan</li> <li>▪ Email : <a href="mailto:kominfo@ponorogo.go.id">kominfo@ponorogo.go.id</a></li> <li>▪ Facebook : Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo</li> <li>▪ SMS Center : 081 228 010201</li> <li>▪ Telepon/Fax : (0352) 35992999</li> <li>▪ Instagram : @kominfoponorogo</li> <li>▪ Twitter : @kominfoponorogo</li> </ul> <p>2) Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK &lt;spasi&gt; Nama Lengkap &lt;spasi&gt; Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>▪ Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> </ul> <p>3) Petugas Pengelolaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hepie Elip Baskoro, SE</li> <li>▪ Yulia Syajiddah</li> </ul> |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>e. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 23 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Informasi Publik dan Tata Kerja Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.</li> </ul> |
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Alat Tulis Kantor;</li> <li>b. Komputer, Printer, Scanner, Aplikasi Pelayanan dan Jaringan Komunikasi Data;</li> <li>c. Check list kelengkapan berkas.</li> </ul>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Minimal S1;</li> <li>b. Memiliki pemahaman tentang Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>c. Mampu memahami SOP PPID.</li> </ul>  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh petugas PPID</li> <li>b. Dilaksanakan secara berkala</li> <li>c. Atasan PPID menanggapi secara tertulis</li> <li>d. Hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal</li> </ul>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Bidang : 1 Orang</li> <li>b. Pejabat Fungsional : 1 Orang</li> <li>c. Pelaksana : 3 Orang</li> </ul>   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan Kerahasiaan Data Pemohon Informasi  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun</li> <li>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun</li> <li>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya.</li> </ul>  |

Ponorogo, 19 Mei 2022  
 KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
 INFORMATIKA DAN STATISTIK  
 KABUPATEN PONOROGO

  
**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda  
 NIP. 19670922 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726 TAHUN 2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

### PEMBUATAN SUB DOMAIN PERANGKAT DAERAH

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Pembuatan Sub Domain OPD

| NO | KOMPONEN              | URAIAN  |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan           | Surat permohonan pembuatan sub domain dari Perangkat Daerah yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.  |
| 2. | Prosedur              | a. Disposisi Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo tentang surat permohonan pembuatan sub domain dari Perangkat Daerah kepada Bidang Aplikasi dan Informatika;<br>b. Disposisi Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika;<br>c. Pembuatan Sub Domain.   |
| 3. | Jangka Waktu          | 2 Jam   |
| 4. | Biaya                 | Gratis  |
| 5. | Produk Layanan        | Website Perangkat Daerah  |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Sarana Pengaduan</p> <p>1) Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a><br/>SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan</li> <li>▪ Email : <a href="mailto:kominfo@ponorogo.go.id">kominfo@ponorogo.go.id</a></li> <li>▪ Facebook : Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo</li> <li>▪ SMS Center : 081 228 010201</li> <li>▪ Telepon/Fax : (0352) 35992999</li> <li>▪ Instagram : @kominfoponorogo</li> <li>▪ Twitter : @kominfoponorogo</li> </ul> <p>2) Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK &lt;spasi&gt; Nama Lengkap &lt;spasi&gt; Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>▪ Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> </ul> <p>3) Petugas Pengelolaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hepie Elip Baskoro, SE</li> <li>▪ Yulia Syajiddah</li> </ul> |



Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | a. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>b. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2015 tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara.  |
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | a. Alat Tulis Kantor;<br>b. Komputer, Media:Email, Jaringan Komunikasi Data;<br>c. Formulir pengajuan layanan Sub Domain;<br>d. Formulir surat permohonan pengajuan layanan Sub Domain.  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Minimal S1;<br>b. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik;<br>c. Memiliki kemampuan teknis yang baik;<br>d. Memiliki pemahaman terhadap alur pengajuan Layanan Sub Domain.   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | a. Dilaksanakan oleh petugas Sub Domain<br>b. Dilaksanakan secara berkala  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | a. Kepala Bidang : 1 Orang<br>b. Pejabat Fungsional : 2 Orang<br>c. Pelaksana : 1  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan Keamanan Data Sub Domain   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :<br>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun<br>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun<br>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya. |

Ponorogo, 19 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19670922 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726 TAHUN 2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

### PENGADUAN “SP4N-LAPOR”

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor)

| NO | KOMPONEN              | URAIAN  |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan           | Mampu mengoperasikan komputer   |
| 2. | Prosedur              | a. Pelapor melaporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap ke website <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ;<br>b. Dalam 1 (satu) hari, laporan yang dikirimkan akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang oleh pejabat narahubung/admin Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo;<br>c. Maksimal 2 (dua) hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan yang telah dikirimkan;<br>d. Pelapor dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam maksimal waktu 2 (dua) hari;<br>e. Laporan dari Pelapor akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan. |
| 3. | Jangka Waktu          | 1 (satu) hari kerja + 2 (dua) hari kerja + 2 (dua) hari kerja   |
| 4. | Biaya                 | Gratis  |
| 5. | Produk Layanan        | Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor)  |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a><br>SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan  |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum          | a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;<br>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;<br>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);<br>e. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur;<br>f. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 80 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. |
| 2. | Sarana dan Prasarana | a. Komputer atau notebook dengan sistem operasi Windows, Linux, atau MacOS;<br>b. Mozilla Firefox minimum versi 4.0 ataupun Google Chrome minimum versi 10.0;<br>c. Koneksi jaringan ke Internet.  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Minimal S1;<br>b. Mampu mengoperasikan Komputer;<br>c. Memiliki pemahaman tentang Undang-Undang tentang Pelayanan Publik;<br>d. Mampu memahami SOP SP4N LAPOR   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | a. Dilaksanakan oleh petugas SP4NLAPOR<br>b. Dilaksanakan secara berkala   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | a. Kepala Bidang : 1 Orang<br>b. Pejabat Fungsional : 2 Orang<br>c. Pelaksana : 2 Orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan Keamanan Data Pelapor  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :<br>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun<br>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun<br>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya. |

Ponorogo, 19 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19670922 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726 TAHUN 2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

### **PEMASANGAN/PEMELIHARAAN JARINGAN *WIDE AREA NETWORKING* (WAN)**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Pemasangan / Pemeliharaan Jaringan *Wide Area Networking* (WAN).

| NO | KOMPONEN              | URAIAN   |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan           | <p>a. Mengirim Surat Permohonan Pemasangan Jaringan <i>Wide Area Networking</i> (WAN) ke Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo atau melalui komunikasi langsung terkait dengan kerusakan jaringan <i>Wide Area Networking</i> (WAN);</p> <p>b. Menyertakan alamat/lokasi lengkap , ketersediaan alat untuk Pemasangan Jaringan, serta keterangan kerusakan jaringan.</p>   |
| 2. | Prosedur              | <p>a. Pemohon mengirim surat permohonan Pemasangan Jaringan <i>Wide Area Networking</i> (WAN) ke Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo;</p> <p>b. Pemohon dapat berkomunikasi langsung dengan teknisi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo mengenai permasalahan kerusakan yang terjadi di lokasi kerja pemohon;</p> <p>c. Dalam waktu 2 (dua) s/d 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima, akan diberikan pemberitahuan kepada pemohon dan segera di proses lebih lanjut.</p>  |
| 3. | Jangka Waktu          | 2 (dua) s/d 10 (sepuluh) hari kerja.   |
| 4. | Biaya                 | Gratis   |
| 5. | Produk Layanan        | Pelayanan pemasangan / pemeliharaan Jaringan <i>Wide Area Networking</i> (WAN)   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Sarana Pengaduan</p> <p>1) Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>▪ SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan</li> <li>▪ Email : <a href="mailto:kominfo@ponorogo.go.id">kominfo@ponorogo.go.id</a></li> <li>▪ Facebook : Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo</li> <li>▪ SMS Center : 081 228 010201</li> <li>▪ Telepon/Fax : (0352) 35992999</li> <li>▪ Instagram : @kominfoponorogo</li> <li>▪ Twitter : @kominfoponorogo</li> </ul> <p>2) Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK &lt;spasi&gt; Nama Lengkap &lt;spasi&gt; Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>▪ Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> </ul> <p>3) Petugas Pengelolaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hepie Elip Baskoro, SE</li> <li>▪ Yulia Syajiddah</li> </ul> |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | a. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);<br>b. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41/PER/MEN.KOMINFO/2007 tentang Panduan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional.   |
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kabel UTP</li> <li>▪ Kabel Fiber Optik</li> <li>▪ Router</li> <li>▪ Hab</li> <li>▪ Radio Wireless</li> <li>▪ Access Point</li> </ul>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | a. Memiliki sertifikat keahlian tentang Jaringan<br>b. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik;<br>c. Dapat bekerjasama dalam Tim   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | a. Dilaksanakan oleh Teknisi Jaringan<br>b. Dilaksanakan sesuai permintaan OPD<br>c. Dilaksanakan secara berkala / Pemeliharaan Jaringan   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | a. Kepala Bidang : 1 Orang<br>b. Pejabat Fungsional : 2 Orang<br>c. Pelaksana : 4 Orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | SLA 99 %   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Terjaga koneksi tidak putus  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :<br>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun<br>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun<br>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya. |

Ponorogo, 19 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19670922 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726 TAHUN 2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

### PEMASANGAN FREE WIFI

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Pemasangan Free Wifi

| NO | KOMPONEN              | URAIAN   |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan           | Surat permohonan Pemasangan Free Wifi yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.   |
| 2. | Prosedur              | a. Disposisi Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo tentang surat permohonan pemasangan free wifi dari Perangkat Daerah ke Bidang Aplikasi dan Informatika;<br>b. Disposisi Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika;<br>c. Pemasangan Free Wifi.  |
| 3. | Jangka Waktu          | 2 (dua) Jam  |
| 4. | Biaya                 | Gratis   |
| 5. | Produk Layanan        | Fasilitas Free Wifi  |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | Sarana Pengaduan<br>1) Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a><br/>SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan</li> <li>▪ Email : <a href="mailto:kominfo@ponorogo.go.id">kominfo@ponorogo.go.id</a></li> <li>▪ Facebook : Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo</li> <li>▪ SMS Center : 081 228 010201</li> <li>▪ Telepon/Fax : (0352) 35992999</li> <li>▪ Instagram : @kominfoponorogo</li> <li>▪ Twitter : @kominfoponorogo</li> </ul> 2) Prosedur/Mekanisme Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK &lt;spasi&gt; Nama Lengkap &lt;spasi&gt; Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>▪ Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> </ul> 3) Petugas Pengelolaan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hepie Elip Baskoro, SE</li> <li>▪ Yulia Syajiddah</li> </ul> |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>b. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. |
|----|-------------|---|

|    |  |  |
|----|--|--|
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | Access Point 20 mbps   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | Teknisi Jaringan dari Internet Service Provider (ISP)  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | a. Sub Koordinator Infrastruktur dan Teknologi<br>b. Dilaksanakan oleh Teknisi Jaringan  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | a. Kepala Bidang : 1 Orang<br>b. Pejabat Fungsional : 1 Orang<br>c. Pelaksana : 4 Orang  |
| 6. | Jaminan Pelayann                           | SLA 99 %   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Koneksi jaringan tidak terputus<br>b. Blokir web xxx  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :<br>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun<br>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun<br>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya. |

Ponorogo, 19 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

  
**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19670922 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726/2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

### APLIKASI ADUAN MASYARAKAT BERBASIS WHATSAPP “SUARA PONOROGO”

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Aplikasi Aduan Masyarakat berbasis *WhatsApp* “SUARA PONOROGO”

| NO | KOMPONEN              | URAIAN  |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan           | Mampu mengoperasikan komputer   |
| 2. | Prosedur              | <p>a. Pelapor melaporkan keluhan atau aspirasi dengan jelas dan lengkap ke nomor WhatsApp : 081228010201;</p> <p>b. Dalam 1 (satu) hari, laporan yang dikirimkan akan diverifikasi dan diteruskan kepada Instansi berwenang oleh pejabat narahubung/admin Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo;</p> <p>c. Maksimal 2 (dua) hari, Instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan yang telah dikirimkan;</p> <p>d. Pelapor dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh Instansi dalam waktu 2 (dua) hari;</p> <p>e. Laporan dari Pelapor akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan.</p>   |
| 3. | Jangka Waktu          | 1 (satu) hari kerja + 2 (dua) hari kerja + 2 (dua) hari kerja   |
| 4. | Biaya                 | Gratis  |
| 5. | Produk Layanan        | Aplikasi Aduan Masyarakat berbasis WhatsApp “Suara Ponorogo”.   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Sarana Pengaduan</p> <p>1) Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a><br/>SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan</li> <li>▪ Email : <a href="mailto:kominfo@ponorogo.go.id">kominfo@ponorogo.go.id</a></li> <li>▪ Facebook : Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo</li> <li>▪ SMS Center : 081 228 010201</li> <li>▪ Telepon/Fax : (0352) 35992999</li> <li>▪ Instagram : @kominfoponorogo</li> <li>▪ Twitter : @kominfoponorogo</li> </ul> <p>2) Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK &lt;spasi&gt; Nama Lengkap &lt;spasi&gt; Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>▪ Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> </ul> <p>3) Petugas Pengelolaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hepie Elip Baskoro, SE</li> <li>▪ Yulia Syajiddah</li> </ul> |



Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 – 2024.</li> </ul> |
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Minimal S1;</li> <li>b. Mampu mengoperasikan Komputer;</li> <li>c. Memiliki pemahaman tentang Undang-Undang tentang Pelayanan Publik;</li> <li>d. Mampu memahami SOP SP4N LAPOR</li> </ul>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh petugas pengaduan</li> <li>b. Pelaporan dilaksanakan secara continue</li> </ul>  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Bidang : 1 Orang</li> <li>b. Pejabat Fungsional : 2 Orang</li> <li>c. Pelaksana : 2 Orang</li> </ul>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, hati-hati dan senyum, salam, sapa, sopan, santun dan tanpa biaya.  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Jaminan Keamanan Data Pelapor  |
| 8. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun</li> <li>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun</li> <li>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya.</li> </ul>   |

Ponorogo, 19 Mei 2022  
 KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
 INFORMATIKA DAN STATISTIK  
 KABUPATEN PONOROGO

**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda  
 NIP. 19670922 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726 TAHUN 2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

**PERBAIKAN KERUSAKAN REPEATER HT (RADIO PANCAR ULANG HANDY TALKY) UNTUK SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN KEPROTOKOLAN BUPATI**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses perbaikan Kerusakan Repeater HT (Radio Pancar Ulang Handy Talky) untuk Satuan Polisi Pamong Praja dan Keprotokolan Bupati

| NO | KOMPONEN            | URAIAN  |
|----|---------------------|---|
| 1. | Persyaratan         | <p>a. Mengirim Surat Permohonan Perbaikan Kerusakan Repeater HT ke Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo atau melalui komunikasi langsung terkait dengan kerusakan repeater HT;</p> <p>b. Menyertakan alamat/lokasi lengkap , ketersediaan alat, dan keterangan kerusakan.</p>  |
| 2. | Prosedur            | <p>a. Pemohon mengirim surat permohonan kerusakan ke Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo;</p> <p>b. Pemohon dapat berkomunikasi langsung kepada pihak terkait yang menangani kerusakan repeater HT di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo mengenai permasalahan kerusakan yang terjadi di lokasi kerja pemohon;</p> <p>c. Dalam waktu 2 (dua) s/d 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima, akan diberikan pemberitahuan kepada pemohon dan segera di proses lebih lanjut.</p>   |
| 3. | Jangka Waktu        | 2 (dua) s/d 10 (sepuluh) hari kerja.  |
| 4. | Biaya               | Gratis  |
| 5. | Produk Layanan      | Pelayanan Perbaikan Kerusakan Repeater HT (Radio Pancar Ulang Handy Talky) untuk Satuan Polisi Pamong Praja dan Keprotokolan Bupati   |
| 6. | Pengelola Pengaduan | <p>Sarana Pengaduan</p> <p>1) Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a><br/>SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan</li> <li>▪ Email : <a href="mailto:kominfo@ponorogo.go.id">kominfo@ponorogo.go.id</a></li> <li>▪ Facebook : Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo</li> <li>▪ SMS Center : 081 228 010201</li> <li>▪ Telepon/Fax : (0352) 35992999</li> <li>▪ Instagram : @kominfoponorogo</li> <li>▪ Twitter : @kominfoponorogo</li> </ul> <p>2) Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK &lt;spasi&gt; Nama Lengkap &lt;spasi&gt; Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>▪ Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> </ul> <p>3) Petugas Pengelolaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hepie Elip Baskoro, SE</li> <li>▪ Yulia Syajiddah</li> </ul> |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Infrastruktur informasi vital;</li> <li>b. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41/PER/MEN.KOMINFO/2007 tentang Panduan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;</li> <li>d. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi melalui Penyelenggaraan Persandian.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antena Repeater</li> <li>▪ Mesin Repeater HT</li> </ul>  |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sandiman</li> <li>b. Pranata Persandian</li> <li>c. Dilaksanakan <i>maintenance</i> secara berkala</li> <li>d. Dilaksanakan <i>maintenance</i> sesuai permintaan OPD</li> </ul>   |
| 10. | Pengawasan Internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh teknisi persandian</li> <li>b. Dilaksanakan <i>maintenance</i> secara berkala</li> <li>c. Dilaksanakan <i>maintenance</i> sesuai permintaan OPD</li> </ul>  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Bidang : 1 Orang</li> <li>b. Pejabat Fungsional : 1 Orang</li> <li>c. Pelaksana : 2 Orang</li> </ul>   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Koneksi jaringan tidak terputus   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data frekuensi HT   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun</li> <li>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun</li> <li>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya.</li> </ul>  |

Ponorogo, 19 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

  
**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19670922 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi  
Informatika dan Statistik Kabupaten  
Ponorogo  
Nomor : 0726 TAHUN 2022  
Tanggal : 19 Mei 2022

**PEMASANGAN/PERBAIKAN KERUSAKAN JARINGAN TELEPON PABX (PRIVATE  
AUTOMATIC BRANCH EXCHANGE)**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses Pemasangan /Perbaikan Kerusakan Jaringan Telepon PABX

| NO | KOMPONEN            | URAIAN  |
|----|---------------------|---|
| 1. | Persyaratan         | <p>a. Mengirim Surat Permohonan Pemasangan / Perbaikan Kerusakan Jaringan Telepon PABX ke Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo atau melalui Komunikasi Langsung terkait dengan pemasangan /Perbaikan kerusakan jaringan telepon PABX;</p> <p>b. Menyertakan alamat/lokasi lengkap , ketersediaan alat, dan keterangan kerusakan.</p>   |
| 2. | Prosedur            | <p>a. Pemohon mengirim surat permohonan Pemasangan Jaringan Telepon PABX ke Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo;</p> <p>b. Pemohon dapat berkomunikasi langsung kepada pihak terkait yang menangani jaringan telepon PABX di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo mengenai permasalahan kerusakan yang terjadi di lokasi kerja pemohon;</p> <p>c. Dalam waktu 2 (dua) s/d 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima, akan diberikan pemberitahuan kepada pemohon dan segera di proses lebih lanjut.</p>  |
| 3. | Jangka Waktu        | 2 (dua) s/d 10 (sepuluh) hari kerja.  |
| 4. | Biaya               | Gratis  |
| 5. | Produk Layanan      | Pelayanan Pemasangan / Kerusakan Jaringan Telepon PABX  |
| 6. | Pengelola Pengaduan | <p>Sarana Pengaduan</p> <p>1) Kotak Pengaduan dan Saran di Ruang Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a><br/>SMS ke 1708 dengan format : PONOROGO_isi aduan</li> <li>▪ Email : <a href="mailto:kominfo@ponorogo.go.id">kominfo@ponorogo.go.id</a></li> <li>▪ Facebook : Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo</li> <li>▪ SMS Center : 081 228 010201</li> <li>▪ Telepon/Fax : (0352) 35992999</li> <li>▪ Instagram : @kominfoponorogo</li> <li>▪ Twitter : @kominfoponorogo</li> </ul> <p>2) Prosedur/Mekanisme Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengaduan disampaikan melalui sarana pengaduan yang telah disediakan dilengkapi dengan identitas yang jelas dengan format NIK &lt;spasi&gt; Nama Lengkap &lt;spasi&gt; Informasi/Permasalahan/ Aduan</li> <li>▪ Tim Pengelola Pengaduan memverifikasi materi pengaduan ke bidang terkait dan memberikan tanggapan dan jawaban sebagai tindak lanjut atas pengaduan</li> </ul> <p>3) Petugas Pengelolaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hepie Elip Baskoro, SE</li> <li>▪ Yulia Syajiddah</li> </ul> |

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 7.  | Dasar Hukum                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Infrastruktur informasi vital;</li> <li>b. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41/PER/MEN.KOMINFO/2007 tentang Panduan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;</li> <li>d. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi melalui Penyelenggaraan Persandian.</li> </ul> |
| 8.  | Sarana dan Prasarana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesin PABX</li> <li>▪ Rangka Pembagi Utama</li> <li>▪ Rumah Kabel</li> <li>▪ Distribution Point</li> <li>▪ Kotak Terminal</li> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Komputer Desktop</li> </ul>   |
| 9.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sandiman</li> <li>b. Analisis Persandian</li> <li>c. Dilaksanakan <i>maintenance</i> secara berkala</li> <li>d. Dilaksanakan <i>maintenance</i> sesuai permintaan OPD</li> </ul>  |
| 10. | Pengawasan Internal                        | Laporan dari Protokoler Bupati dan Satpol PP  |
| 11. | Jumlah Pelaksana                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Bidang : 1 Orang</li> <li>b. Pejabat Fungsional : 1 Orang</li> <li>c. Pelaksana : 2 Orang</li> </ul>   |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | Koneksi Jaringan tidak terputus   |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna   |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengukuran dan penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan 2 kali dalam setahun</li> <li>b. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam setahun</li> <li>c. Evaluasi pengembangan budaya kerja aparatur untuk mengetahui sejauh mana pola pikir, sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan tugas fungsinya.</li> </ul>  |

Ponorogo, 19 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN PONOROGO

**BAMBANG SUHENDRO, S.T., M.M.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19670922 199803 1 007