



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KOMUNIKASI,INFORMATIKA,STATISTIK DAN
PERSANDIAN

Jalan Teuku Umar No. 43 Ngawi Kode Pos : 63211

Tlp. (0351) 749050 Fax. (0351) 749050 E-mail : kominfo@ngawikab.go.id

Website : <http://kominfo.ngawikab.go.id/>

JENIS LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

1. Layanan permohonan informasi dan dokumentasi publik (PPID)
2. Layanan Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional- layanan aspirasi pengaduan online rakyat(SP4N – LAPOR)
3. Layanan Kerjasama media massa
4. Layanan Penyebaran Informasi dan Publikasi melalui media komunikasi (Radio dan Videotron)
5. Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
6. Layanan Aplikasi
7. Layanan Manajemen Jaringan
8. Layanan Pengajuan Email OPD dan ASN
9. Layanan website perangkat daerah dan desa
10. Layanan Pusat Data
11. Layanan Penyebarluasan data statistik sektoral (Portal Satu Data)

Ditetapkan di Ngawi

pada tanggal 2 Januari 2024.

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI


WAHYU SRI KINCORO, AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19750122 199403 1 002



**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KOMUNIKASI,INFORMATIKA,STATISTIK DAN
PERSANDIAN**

Jalan Teuku Umar No. 43 Ngawi Kode Pos : 63211

Tlp. (0351) 749050 Fax. (0351) 749050 E-mail : kominfo@ngawikab.go.id

Website : <https://kominfo.ngawikab.go.id/>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI,INFORMATIKA,STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI
NOMOR : 100.3.3.2/ 006-1 /404.314/2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KOMUNIKASI,INFORMATIKA,STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI,INFORMATIKA,STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN NGAWI,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik secara berdaya guna dan berhasil guna perlu ditetapkan standar pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 9) ;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5944);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan;

9. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 17 tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

Kesatu : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini

Kedua : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud diktum KESATU meliputi:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;

10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. evaluasi kinerja pelaksana;

Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas / Aparat Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Ngawi.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngawi

pada tanggal 2 Januari 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI



WAHYU SRI KUNCORO, AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19750122 199403 1 002

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi

Nomor : 100.3.3.2/ /404.314/2024

Tanggal : 2 Januari 2024

1. Nama Produk Layanan : Permohonan Informasi dan Dokumentasi PPID Kab. Ngawi
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a) Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon b) Mengisi Formulir Permohonan Informasi dan Dokumentasi dan mencantumkan tujuan/kebutuhan permohonan informasi secara jelas c) Surat Pengantar (wajib dilampirkan jika permohonan berasal dari instansi)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mengajukan permohonan melalui https://ppid.ngawikab.go.id/</p> <p>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</p> <p>Pemohon dapat menghubungi status permohonan melalui hotline PPID atau WA Petugas PPID</p> <p>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi</p> <p>Petugas PPID pada sekretariat PPII melaporkan kepada PPID Utama/ atasan PPID</p> <p>Atasan PPID mendelagaskan kepada PPID Pembantu di OPD/Kecamatan Terkait Permohonan</p> <p>Atasan PPID Bersama Petugas PPID dan PPID Pembantu di OPD/Kecamatan memproses Permohonan diterima/ditolak</p> <p>Selesai</p> <p>Keterangan :</p>

		<p>a. Pemohon mengajukan permohonan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://ppid.ngawikab.go.id/ - Pos dengan mengisi formulir permohonan informasi yang dapat diunduh di https://ppid.ngawikab.go.id/ - Pertanyaan secara tertulis <p>b. Pemohon yang sudah membuat permohonan akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan</p> <p>c. Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email atau Ketika menyerahkan dokumen</p> <p>d. Petugas memproses permohonan</p> <p>e. Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban</p> <p>f. Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email</p> <p>g. Pemohon menerima tanggapan permohonan. jika puas maka proses selesai, jika tidak puas pemohon bisa mengajukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu verifikasi pengaduan maksimal 10 hari bisa diperpanjang 7 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Nama Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi 2. Salinan Dokumentasi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada : Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi Jl. Teuku Umar No. 43 Ngawi – Jawa Timur 63211 b. Tel/fax : 0351 749050 c. Email : ppidkabngawi@ngawikab.go.id 2. Melakukan Pengajuan penolakan atas Permohonan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan

		<p>Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</p> <p>7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;</p> <p>8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</p> <p>9. Perda No. 4 Tahun 2009 tentang Transparansi dan Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;</p> <p>12. SK BUPATI Nomor 188/28.c/404.033/2019 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Ketersediaan Ruang Tunggu</p> <p>2. Ketersediaan Loker Pelayanan</p> <p>3. ketersediaan toilet</p> <p>4. Ketersediaan Komputer, printer+ photo copy + scanner</p> <p>5. Memiliki jaringan internet</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan komunikasi publik</p> <p>2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>3. Memiliki hak akses sistem layanan PPID Kabupaten Ngawi</p> <p>4. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Diskominfo, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi</p> <p>5. Memiliki kontak perwakilan masing-masing PPID pembantu di OPD, Kecamatan dan instansi terkait</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Atasan PPID (Sekretaris Daerah Kabupaten Ngawi);</p> <p>2. PPID Utama (Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi);</p> <p>3. PPID Pembantu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi (Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi);</p> <p>4. Koordinator PPID (KepalaBidang Informasi dan Komunikasi Publik).</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>- Administrator : 1 (satu) orang</p> <p>- Approver : 1 (satu) orang</p>
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pemohon memperoleh informasi dan dokumentasi sesuai permohonanyang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian.
7	Jaminan Keamanan dan	<p>a. Jaminan kerahasiaan data pemohon</p> <p>b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi</p>

	Keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali);</p> <p>b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.</p>

LAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>d) Fotocopy Tanda Pengenal Pemohon</p> <p>e) Mengisi Formulir Permohonan Informasi dan Dokumentasi dan mencantumkan tujuan/kebutuhan permohonan informasi secara jelas</p> <p>f) Surat Pengantar (wajib dilampirkan jika permohonan berasal dari instansi)</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon mengajukan permohonan keberatan melalui https://polif.ngswikab.go.id/ atau dapat langsung ke sekretariat PPD Kab. Ngawi</p> <p>↓</p> <p>Pemohon akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan atau kitir/tanda terima</p> <p>Pemohon dapat menghubungi status permohonan melalui hotline PPD atau WA Petugas PPD</p> <p>Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi</p> <p>Petugas PPD pada sekretariat PPI melaporkan kepada PPD Utama/Atasan PPD</p> <p>Atasan PPD mendelegasikan/berkoordinasi kepada PPD Pembantu di OPD/Kecamatan. Terkait permohonan keberatan untuk melakukan uji keberatan</p> <p>Atasan PPD bersama Petugas PPD dan PPD Pembantu di OPD/Kecamatan memproses permohonan keberatan diterima/ditolak</p> <p>Selesai</p>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan melalui : <ul style="list-style-type: none"> https://ppid.ngawikab.go.id/ Pos dengan mengisi formulir permohonan informasi yang dapat diunduh di https://ppid.ngawikab.go.id/ Pertanyaan secara tertulis Pemohon yang sudah membuat permohonan akan mendapatkan link verifikasi melalui email yang tertera pada form pengaduan Pemohon mendapatkan tanda terima dan nomor registrasi pada email atau Ketika menyerahkan dokumen Petugas memproses permohonan Petugas melakukan persetujuan tanggapan jawaban Petugas mengirimkan tanggapan jawaban kepada pemohon melalui email Pemohon menerima tanggapan permohonan. jika puas maka proses selesai, jika tidak puas pemohon bisa mengajukan pengajuan keberatan atas permohonan informasi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu uji keberatan maksimal 30 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Nama Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi Salinan Dokumentasi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> Surat tertulis yang ditujukan kepada : Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi Jl. Teuku Umar No. 43 Ngawi – Jawa Timur 63211 Tel/fax : 0351 749050 Email : ppidkabngawi@ngawikab.go.id Melakukan Pengajuan penolakan atas Permohonan keberatan Informasi dan Dokumentasi sesuai dengan prosedur yang berlaku Menerima tanggapan atas penolakan keberatan dari pemohon (Surat penolakan atas keberatan dari pemohon maksimal harus diterima secretariat PPID maksimal 14 hari)

B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Perda No. 4 Tahun 2009 tentang Transparansi dan Partisipasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi; 12. SK BUPATI Nomor 188/28.c/404.033/2019 tentang Pembentukan Pengelola Layanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan Ruang Tunggu 2. Ketersediaan Loker Pelayanan 3. ketersediaan toilet 4. Ketersedian Komputer, printer+ photo copy + scanner 5. Memiliki jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan komunikasi publik 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer 3. Memiliki hak akses sistem layanan PPID Kabupaten Ngawi 4. Memiliki penguasaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Diskominfo, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi 5. Memiliki kontak perwakilan masing-masing PPID pembantu di OPD, Kecamatan dan instansi terkait
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan PPID (Sekretaris Daerah Kabupaten Ngawi); 2. PPID Utama (Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi); 3. PPID Pembantu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi (Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi); 4. Koordinator PPID (Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik).
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Administrator : 1 (satu) orang - Approver : 1 (satu) orang

6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pemohon memperoleh informasi dan dokumentasi sesuai permohonan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan data pemohon b. Jaminan keakuratan informasi dan dokumentasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali); b. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

2. Nama Produk Layanan : Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
 Layanan Aduan dan Online Rakyat (SP4N-LAPORI)
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian
 Kabupaten Ngawi

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL –
 LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Memiliki nomor telp aktif Memiliki email aktif
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan melalui SP4N-LAPOR adalah sebagai berikut :</p> <p> <ul style="list-style-type: none"> Permintaan informasi Tindak lanjut tanpa pengawasan (tanpa ke lapangan) Tindak lanjut tanpa dengan pengawasan (Perlu ke lapangan) </p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> Jangka waktu verifikasi pengaduan maksimal 3 hari kerja Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan

		<p>selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;</p> <p>- Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Nama Produk Layanan	SP4N LAPOR!
6	Alur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana Pengaduan: Website, Android / IOS app</p> <p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>www.lapor.go.id dengan alur seperti di bawah berikut ini :</p> <p>Alur Pengaduan:</p> <pre> graph TD A[Pengaduan Masyarakat] --> B[Admin Koordinator Lapor Diskominfo] B --> C[Admin Lapor OPD & Kecamatan] C --> D[Tim Teknis OPD & Kecamatan] D --> E[Masyarakat] E --> F[Laporan ditutup] E --> G[Umpan balik Masyarakat] G --> D </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengakses www.lapor.go.id untuk membuat akun dengan login Kemudian menuliskan isi pengaduan atau SMS melalui nomor 1708 2. Admin Koordinator Lapor Kabupaten Ngawi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi Jl. Teuku Umar memverifikasi laporan dan mendisposisi ke OPD terkait 3. Admin OPD terkait melaporkan ke kepala dinas 4. Kepala Dinas menginstruksikan kepada tim internal OPD untuk menindaklanjuti laporan 5. Pelapor mendapat notifikasi pelaksanaan tindak lanjut 6. Pelapor dapat memberikan umpan balik jika tindak lanjut dirasa kurang memuaskan 7. Tindak lanjut Kembali dari OPD terkait 8. Selesai
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik; 2. Perpres no. 76/2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

		<p>Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>4. Permenpanrb no. 46/2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>5. SK Bupati Ngawi Nomor 188/102/404.012/B/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan serta Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Ngawi.</p>
8	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, HP berbasis android atau ios 2. terdapat jaringan internet 3. WA Group admin Lapor dari semua OPD atau instansi terkait 4. Kendaraan bermotor untuk koordinasi di lapangan
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Menguasai komputer/ bisa mengoperasikan smartphone - Mempunyai aplikasi whatsapp
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi dan; 2. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi
11	Pejabat Pengelola	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembina : Bupati dan Wakil Bupati Kab. Ngawi 2. Ketua : Sekretaris Daerah Kab. Ngawi 3. Anggota : - Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi - Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik 4. Pengelola : - Pejabat Pengelola SP4N-LAPOR : 1 (satu) orang - Admin SP4N-LAPOR : 1 (satu) orang 5. Pejabat Penghubung : - Sekretaris Dinas di masing- masing OPD dan Kecamatan (28 OPD dan 19 Kecamatan); - Admin Lapor sejumlah 1 (satu) orang di masing- masing OPD dan Kecamatan (28 OPD dan 19 Kecamatan)
12	Jaminan Pemberian Pelayanan	Aduan Pelapor akan ditindaklanjuti sesuai aduan/laporan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan data pelapor b. Jaminan kualitas tindak lanjut
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali). b. Termasuk dalam penilaian MCP KPK c. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Perpres no. 76/2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 4. Permenpanrb no. 46/2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 5. SK Bupati Ngawi Nomor 188/102/404.012/B/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan serta Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Ngawi.
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, HP berbasis android atau ios 2. terdapat jaringan internet 3. WA Group admin Lapor dari semua OPD atau instansi terkait
3	Kompetensi Pelaksana	
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi dan; 2. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi
5	Jumlah Pelaksana	<p>Pejabat Pengelola SP4N-LAPOR : 1 (satu) orang</p> <p>Admin SP4N-LAPOR : 1 (satu) orang</p>
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Aduan Pelapor akan ditindaklanjuti sesuai aduan/laporan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan data pelapor b. Jaminan kualitas tindak lanjut
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali). b. Termasuk dalam penilaian MCP KPK c. Dilakukan Tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.

3. Nama Produk Layanan : Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

LAYANAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. ASN b. Membawa Kartu Identitas (KTP) c. Mengisi Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the following steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon Datang: Applicant arrives at the service point. Pemohon Mengisi Form Permintaan SE: Applicant fills out the request form. Verifikator Memvalidasi Dokumen Pemohon: The verifier checks the applicant's documents. Pemohon melakukan Verifikasi dan Autentikasi Identitas: The applicant verifies and authenticates their identity. Pemohon Mengatur Passphrase: The applicant sets a secure passphrase. Sertifikat Elektronik berhasil diterbitkan: The electronic certificate is successfully issued.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Elektronik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Website: https://kominfo.ngawikab.go.id/ 2. Email: kominfo@ngawikab.go.id 3. Telp: (0351) 749050 4. Waktu penyelesaian aduan - Maksimal 2 x 24 Jam

4. Nama Produk Layanan : Layanan Aplikasi
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

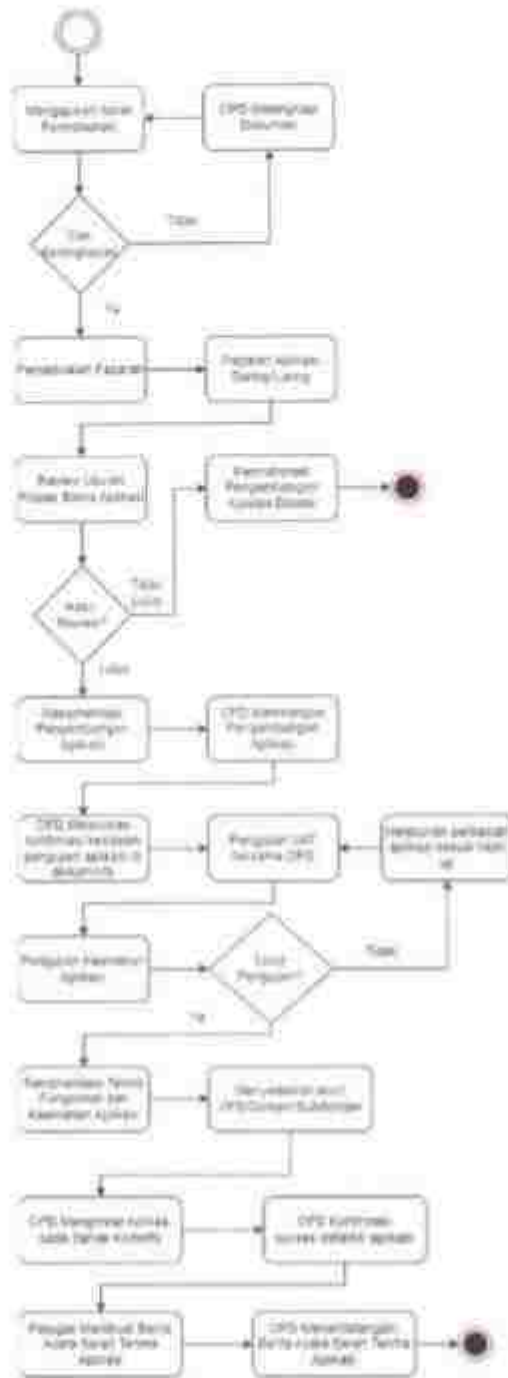
LAYANAN APLIKASI

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>A. Rekomendasi Teknis Sistem Aplikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan rekomendasi teknis kepada kepala Dinas Kominfo SP; 2. Deskripsi/gambaran umum aplikasi; 3. Dokumen jadwal pembuatan aplikasi; 4. Dokumen bagan alur (<i>flowchart</i>); 5. Rencana Pengembangan Aplikasi <p>B. Rekomendasi Keamanan Sistem Aplikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telah melalui tahapan rekomendasi teknis aplikasi; 2. Form checklist standar teknis keamanan aplikasi; 3. Environment Aplikasi: development, atau Server Uji Pentest <p>C. Pengisian Form Permohonan Hosting/Sub Domain</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Form permohonan VPS; 2. Form permohonan Sub Domain; 3. Form permohonan akses VPN; 4. Form permohonan Hosting;

2

Sistem, mekanisme dan prosedur



Keterangan:

1. OPD mengirim surat permohonan melalui aplikasi persuratan SRIKANDI dengan melampirkan rincian spesifikasi usulan pengembangan aplikasi;
2. Surat permohonan diterima oleh sekretariat dan didisposisi ke Bidang Aptika dan Bidang Persandian;
3. Bidang Aptika mengecek kelengkapan dokumen dari pemohon;
4. Bidang Aptika melakukan penjadwalan paparan aplikasi yang diusulkan;

		<ol style="list-style-type: none">5. Bidang Aptika melakukan review proses bisnis aplikasi yang diusulkan;6. Bidang Aptika menerbitkan rekomendasi pengembangan aplikasi setelah melalui proses review dan dinyatakan layak untuk dikembangkan;7. Bidang Aptika menyiapkan server <i>pentest</i> jika pemohon membutuhkan server <i>pentest</i> setelah aplikasi selesai terbangun;8. Bidang Persandian memberikan rekomendasi pengembangan sesuai <i>secure</i> SDLC dan memberikan form checklist standar keamanan aplikasi untuk dapat dijadikan panduan dan dilengkapi disahkan dengan tanda tangan pimpinan OPD;9. Bidang Persandian melakukan pengujian keamanan setelah aplikasi dinyatakan selesai tahap pengembangan;10. Bidang Aptika sesuai hasil rapat Rekomtek, jika membutuhkan VPS/Domain/Subdomain, pemohon diminta mengisi form permohonan dengan syarat telah diterbitkan rekomtek dari Bidang Persandian dan Hasil Pentest yang menyatakan aman;11. Bidang Aptika membuat VPS/Domain/Subdomain sesuai spesifikasi di Form Permohonan.12. OPD melakukan instalasi aplikasi pada server;13. Apabila OPD mengalami kesulitan dalam proses instalasi aplikasi pada server, OPD dapat meminta bantuan kepada Bidang Aptika;14. OPD melakukan konfirmasi kepada Bidang Aptika ketika proses instalasi sudah berhasil dilakukan;15. Bidang Aptika membuat berita acara serah terima aplikasi;16. OPD menandatangani berita acara serah terima aplikasi disertai dengan pemenuhan kewajiban yang tercantum pada berita acara tersebut;17. Selesai.
--	--	---

3.	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Waktu operasional layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis: 07.00 – 15.30 WIB b. Jumat: 07.00 – 14.00 WIB c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: tutup layanan (<i>off service</i>) <p>2. Permohonan layanan aplikasi dapat dikerjakan dengan rincian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Permintaan Rekomendasi Teknis yang masuk akan diproses dalam waktu operasional layanan yaitu 12 (dua belas) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Bidang Aptika. b. Rekomendasi Keamanan Informasi akan diproses dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan diterima oleh Bidang Keamanan dan Persandian, dan aplikasi siap untuk diuji. c. Bidang Aptika akan membuatkan VPS/Domain/Sub Domain dalam 1 (satu) hari kerja setelah form permohonan disetujui Kepala Bidang Aptika dan lampiran hasil rekomtek dan hasil pentest terpenuhi.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	<p>Rekomendasi pengembangan aplikasi yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi Teknis Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian 2. Rekomendasi Keamanan Aplikasi 3. VPS/Domain/Subdomain
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Saluran Internal <ul style="list-style-type: none"> a. Call Center : (0351) 749050 b. Surel (e-mail) : kominfo@ngawikab.go.id c. Tatap Muka: Kantor Dinas Kominfo SP, Jl. Teuku Umar No. 43 Ketanggi, Ngawi. d. Kotak pengaduan, saran, dan masukan yang tersedia pada kantor Dinas Kominfo SP e. Surat/Nota Dinas : ditujukan Kepala Dinas Kominfo SP melalui aplikasi srikandi.

		<p>2. Aplikasi Siduan yang dikelola Inspektorat Kabupaten Ngawi melalui alamat url berikut https://siduan.ngawikab.go.id</p> <p>3. Aplikasi SP4N-LAPOR melalui alamat url berikut https://lapor.go.id</p>
--	--	---

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;</p> <p>7. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 11.A Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang</p>

		<p>Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</p> <p>12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>13. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;</p> <p>14. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 119 Tahun 2023 tentang Perubahan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>15. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 123 Tahun 2023 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Ngawi Tahun 2023 – 2032;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Rapat; b. Komputer/Laptop beserta aplikasi pendukung; c. Layar Monitor; d. Printer; e. Jaringan Internet; f. Database kelembagaan; g. Daring (Zoom); h. Pendingin ruangan; <p>2. Sarana, prasarana, atau fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan fisik seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir di dalam kantor, dilengkapi CCTV;

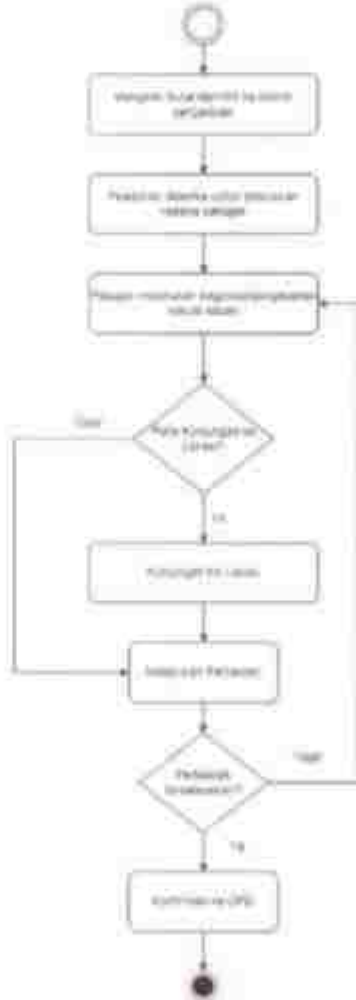
		<ul style="list-style-type: none"> b. Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi televisi, AC/sirkulasi, air minum, ruang ibadah dan fasilitas penunjang lainnya; c. Toilet yang bersih, sehat dan memadai; d. Wastafel <p>3. Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pintu masuk yang mudah diakses; b. Jalan landai;
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal Strata-I (S1) bidang analisis sistem/programmer/keamanan informasi/jaringan komputer/data analis; 2. Mempunyai kemampuan untuk menganalisa sistem, keamanan informasi, menganalisa kebutuhan spesifik server untuk suatu aplikasi, dan menganalisa data; 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang analisis sistem/programmer/keamanan informasi/jaringan komputer/data analis; 4. Memiliki pengetahuan arsitektur SPBE;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat pleno/internal bidang; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Pengawasan melalui CCTV yang terpasang disetiap ruangan yang dapat dipantau setiap waktu.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Tim Rekomendasi Teknis Pengembangan Aplikasi terdiri dari 2 (dua) bagian:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis Aplikasi Bidang Aptika (minimal 6 personel) 2. Tim Teknis Keamanan Sistem Bidang Persandian (minimal 2 orang)
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan Informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan;

		2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menunjang menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survey Kepuasan Masyarakat, b. Laporan pelayanan permohonan email dinas OPD dan/atau ASN. c. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

5. Nama Produk Layanan : Layanan Manajemen Jaringan
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

LAYANAN MANAJEMEN JARINGAN

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Mengirim surat permohonan fasilitasi layanan manajemen jaringan kepada kepala Dinas Kominfo SP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengaduan/ permohonan pemeliharaan Jaringan Internet:</p>  <pre> graph TD Start(()) --> A[Menerima Surat Permohonan Pemeliharaan Jaringan] A --> B[Pemeriksaan dan verifikasi permohonan pemeliharaan jaringan] B --> C[Menerima dan menyetujui pengajuan permohonan pemeliharaan jaringan] C --> D{Apakah Kelengkapan Data?} D -- Ya --> E[Menerima dan Lanjutkan] D -- Tidak --> C E --> F[Menerima dan Perbaiki] F --> G{Perbaikan Dikerjakan?} G -- Ya --> H[Kembalikan ke User] G -- Tidak --> C H --> End((())) </pre> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengirim surat dan/WA ke nomor pengaduan; - Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas - Tindak lanjuti oleh petugas terkait; - Petugas akan melakukan diagnose/pengecekan sesuai aduan; - Jika perbaikan dapat dilakukan secara langsung dari sistem, maka petugas akan langsung melakukan perbaikan atas permasalahan secara langsung (online);

		<ul style="list-style-type: none"> - Akan tetapi jika perbaikan tidak dapat dilakukan secara langsung (online), maka petugas akan datang ke lokasi permasalahan dan melakukan perbaikan secara langsung di lokasi, - Jika perbaikan sudah sukses dilakukan, petugas akan memberikan konfirmasi/pemberitahuan kepada pelapor (OPD/ASN), - Selesai.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu operasional layanan: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis: 07.00 – 15.30 WIB b. Jumat: 07.00 – 14.00 WIB c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: tutup layanan (<i>off service</i>) 2. Permohonan layanan manajemen jaringan dapat dikerjakan dengan rincian sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Untuk perbaikan layanan jaringan dengan tingkat permasalahan ringan sampai sedang dapat diselesaikan dalam tempo waktu 1 s/d 7 hari kerja. b. Sedangkan untuk perbaikan layanan jaringan dengan tingkat permasalahan berat dapat diselesaikan dalam tempo waktu maksimal 14 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Jasa layanan pemeliharaan jaringan internet dan intranet
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saluran Internal <ol style="list-style-type: none"> a. Call Center : (0351) 749050 b. Surel (e-mail) : koinfo@ngawikab.go.id c. Tatap Muka: Kantor Dinas Kominfo SP, Jl. Teuku Umar No. 43 Ketanggi, Ngawi. d. Kotak pengaduan, saran, dan masukan yang tersedia pada kantor Dinas Kominfo SP e. Surat/Nota Dinas : ditujukan Kepala Dinas Kominfo SP melalui aplikasi srikandi.

		<p>2. Aplikasi Siduan yang dikelola Inspektorat Kabupaten Ngawi melalui alamat url berikut https://siduan.ngawikab.go.id</p> <p>3. Aplikasi SP4N-LAPOR melalui alamat url berikut https://lapor.go.id</p>
--	--	---

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17</p>

		<p>Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>10. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 11.A Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;</p> <p>11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</p> <p>12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>13. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;</p> <p>14. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 119 Tahun 2023 tentang Perubahan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>15. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 123 Tahun 2023 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Ngawi Tahun 2023 – 2032;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Rapat; b. Komputer/Laptop beserta aplikasi pendukung; c. Layar Monitor; d. Printer; e. Jaringan Internet; f. Database kelembagaan; g. Daring (Zoom); h. Pendingin ruangan; <p>2. Sarana, prasarana, atau fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan fisik seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir di dalam kantor, dilengkapi CCTV;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi televisi, AC/sirkulasi, air minum, ruang ibadah dan fasilitas penunjang lainnya; c. Toilet yang bersih, sehat dan memadai; d. Wastafel <p>3. Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pintu masuk yang mudah diakses; b. Jalan landai.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami jaringan <i>network administrator</i> dan <i>troubleshooting</i> terkait jaringan internet; 2. Pendidikan minimal SMK dari jurusan jaringan untuk teknisi lapangan; 3. Pendidikan minimal SI dari teknik informatika/komputer jaringan untuk <i>supervisor/team leader</i>.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat pleno/internal bidang; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Pengawasan melalui CCTV yang terpasang disetiap ruangan yang dapat dipantau setiap waktu.
5.	Jumlah pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan Informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menunjang menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Laporan pelayanan permohonan email dinas OPD dan/atau ASN. <p>a. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.</p>

6. Nama Produk Layanan : Layanan Email OPD dan ASN
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

LAYANAN EMAIL OPD DAN ASN

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Mengirim surat permohonan fasilitasi layanan email OPD dan/atau ASN kepada kepala Dinas Kominfo SP; 2. Data OPD dan/atau ASN yang akan dibuatkan email.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Start(()) --> A[Peminor Membuat Surat Permohonan Layanan Email] A --> B[Surat Permohonan ditinjau kemudian di disposisi kepada pelaksana] B --> C[Pelaksana Melakukan Pengesahan Permohonan Layanan] C --> D{Pembuatan Email Baru?} D -- Ya --> E[Pembuatan Email Baru] E --> F[Menyampaikan Informasi Akun Email kepada Peminor] D -- Tidak --> G[Pengesahan Akun Email yang pernah dibuat sebelumnya] G --> H[Reset Akun Email Pengguna] H --> F F --> I[Peminor Mengetahui Akun Email sesuai Permasalahannya] I --> End((())) </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon layanan dapat menyampaikan permohonan layanan yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung; b. Penerima permohonan layanan melakukan disposisi surat permohonan kepada pelaksana; c. Pelaksana melakukan pengecekan permohonan email yang diminta; d. Jika permohonan adalah pembuatan email baru, maka pelaksana melakukan pembuatan email dinas baru untuk OPD dan/atau ASN; e. Jika permohonan adalah perbaikan akun email yang bermasalah, maka pelaksana akan melakukan pengecekan terhadap akun email pengguna yang telah ada; f. Jika diperlukan reset password, maka petugas akan melakukan reset password akun pengguna tersebut; g. Memberikan akun email dinas OPD dan/atau ASN kepada masing-masing ASN; h. Selesai.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu operasional layanan: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis: 07.00 – 15.30 WIB b. Jumat: 07.00 – 14.00 WIB c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: tutup layanan (<i>off service</i>) 2. Permohonan layanan email OPD dan ASN dapat dikerjakan dengan rincian sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) hari kerja untuk disposisi surat b. 1 (satu) hari kerja untuk proses pembuatan email dinas OPD dan/atau ASN.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Akun email dinas OPD dan/atau ASN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saluran Internal <ol style="list-style-type: none"> a. Call Center : (0351) 749050

		<p>b. Surel (e-mail) : kominfo@ngawikab.go.id</p> <p>c. Tatap Muka: Kantor Dinas Kominfo SP, Jl. Teuku Umar No. 43 Ketanggi, Ngawi.</p> <p>d. Kotak pengaduan, saran, dan masukan yang tersedia pada kantor Dinas Kominfo SP</p> <p>e. Surat/Nota Dinas : ditujukan Kepala Dinas Kominfo SP melalui aplikasi srikandi.</p> <p>2. Aplikasi Siduan yang dikelola Inspektorat Kabupaten Ngawi melalui alamat url berikut https://siduan.ngawikab.go.id</p> <p>3. Aplikasi SP4N-LAPOR melalui alamat url berikut https://lapor.go.id</p>
--	--	--

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15</p>

		<p>Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan,</p> <p>8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>10. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 11.A Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;</p> <p>11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</p> <p>12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>13. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;</p> <p>14. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 119 Tahun 2023 tentang Perubahan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>15. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 123 Tahun 2023 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Ngawi Tahun 2023 – 2032;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Area Pelayanan Terpadu (APT), b. Meja; c. Kursi; d. Lemari; e. Komputer/laptop beserta aplikasi pendukung.

		<ul style="list-style-type: none"> f. Printer, g. Alat tulis kantor; h. Alat komunikasi; i. Hotspot/wifi; j. Pendingin ruangan; k. Kotak pengaduan, dsb. <p>2. Sarana, prasarana, atau fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan fisik seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir di dalam kantor, dilengkapi CCTV; b. Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi televisi, AC/sirkulasi, air minum, ruang ibadah dan fasilitas penunjang lainnya; c. Toilet yang bersih, sehat dan memadai; d. Wastafel <p>3. Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pintu masuk yang mudah diakses; b. Jalan landai,
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi dan menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun); b. Mampu berkomunikasi dengan baik; c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Email OPD dan ASN; e. Memiliki pemahaman teknis terkait pembuatan email dinas dan <i>troubleshooting</i>-nya.
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat pleno/internal bidang; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Pengawasan melalui CCTV yang terpasang disetiap ruangan yang dapat dipantau setiap waktu.
5.	Jumlah pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan Informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menunjang menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Laporan pelayanan permohonan email dinas OPD dan/atau ASN. b. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

7. Nama Produk Layanan : Layanan Website Perangkat Daerah dan Desa
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

LAYANAN WEBSITE PERANGKAT DAERAH DAN DESA

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Mengirim surat permohonan fasilitasi layanan website perangkat daerah atau website desa kepada kepala Dinas Kominfo SP; 2. Data nama perangkat daerah dan/atau desa; 3. Data penanggung jawab sebagai operator admin website perangkat daerah dan/atau desa.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD Start(()) --> Step1[Pemohon Membuat Surat Permohonan Layanan Pembuatan Website Perangkat Daerah dan Desa] Step1 --> Step2[Surat Permohonan diterima kemudian di proses oleh pelaksana] Step2 --> Step3[Pelaksana Melakukan Pengisian Permohonan Layanan] Step3 --> Step4[Pelaksana Melakukan Pembuatan Website dan Akun Pengguna] Step4 --> Step5[Pelaksana Memberikan Akun Pengguna kepada pemohon untuk mengelola website] Step5 --> Step6[Pelaksana Memberikan Pelatihan Tutorial Penggunaan Website] Step6 --> Step7[Pemohon mendapatkan pengetahuan pengelolaan website] Step7 --> End((())) </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon layanan dapat menyampaikan permohonan layanan yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung; b. Penerima permohonan layanan melakukan disposisi surat permohonan kepada pelaksana; c. Pelaksana melakukan pengecekan permohonan layanan; d. Pelaksana melakukan pembuatan website dan akun pengguna; e. Pelaksana memberikan akun alamat website dan akun pengguna kepada pemohon; f. Pelaksana memberikan pelatihan/edukasi tentang tata cara untuk mengoperasikan website tersebut; g. Pemohon mendapatkan pengetahuan pengelolaan website; h. Selesai.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu operasional layanan: <ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis: 07.00 – 15.30 WIB b. Jumat: 07.00 – 14.00 WIB c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: tutup layanan (<i>off service</i>) 2. Permohonan layanan website perangkat daerah dan desa dapat dikerjakan dengan rincian sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) hari kerja untuk disposisi surat; b. 1 (satu) hari kerja untuk pembuatan website dan akun pengguna; c. 1 (satu) hari kerja untuk pelatihan penggunaan website.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Aplikasi website dan akun pengguna
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saluran Internal <ol style="list-style-type: none"> a. Call Center : (0351) 749050 b. Surel (e-mail) : kominfo@ngawikab.go.id

		<p>c. Tatap Muka: Kantor Dinas Kominfo SP, Jl. Teuku Umar No. 43 Ketanggi, Ngawi.</p> <p>d. Kotak pengaduan, saran, dan masukan yang tersedia pada kantor Dinas Kominfo SP</p> <p>e. Surat/Nota Dinas : ditujukan Kepala Dinas Kominfo SP melalui aplikasi srikandi.</p> <p>2. Aplikasi Siduan yang dikelola Inspektorat Kabupaten Ngawi melalui alamat url berikut https://siduan.ngawikab.go.id</p> <p>3. Aplikasi SP4N-LAPOR melalui alamat url berikut https://lapor.go.id</p>
--	--	--

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</p> <p>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>

		<p>8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</p> <p>10. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 11.A Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;</p> <p>11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</p> <p>12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>13. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;</p> <p>14. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 119 Tahun 2023 tentang Perubahan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>15. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 123 Tahun 2023 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Ngawi Tahun 2023 – 2032.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <p>a. Area Pelayanan Terpadu (APT);</p> <p>b. Meja;</p> <p>c. Kursi;</p> <p>d. Lemari;</p> <p>e. Komputer/laptop beserta aplikasi pendukung;</p> <p>f. Printer;</p>

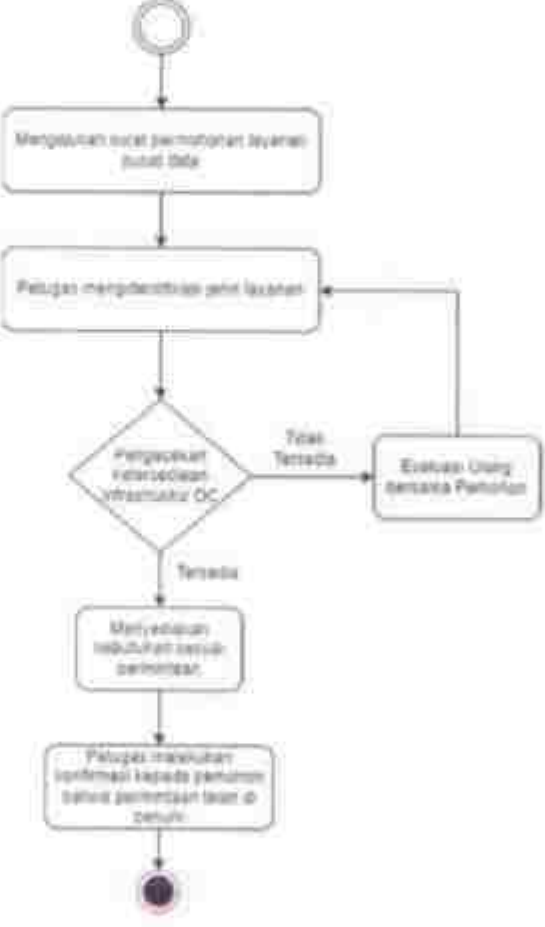
		<ul style="list-style-type: none"> g. Alat tulis kantor; h. Alat komunikasi; i. Hotspot/wifi; j. Pendingin ruangan; k. Kotak pengaduan, dsb. <ol style="list-style-type: none"> 2. Sarana, prasarana, atau fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan fisik seperti: <ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir di dalam kantor, dilengkapi CCTV; b. Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi televisi, AC/sirkulasi, air minum, ruang ibadah dan fasilitas penunjang lainnya; c. Toilet yang bersih, sehat dan memadai; d. Wastafel 3. Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> c. Pintu masuk yang mudah diakses; d. Jalan landai;
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi dan menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun); b. Mampu berkomunikasi dengan baik; c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Website Perangkat Daerah dan Desa; e. Memiliki pemahaman teknis terkait instalasi aplikasi website dan <i>troubleshooting</i>-nya.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat pleno/internal bidang; 3. Sistem pelaporan bulanan; 4. Pengawasan melalui CCTV yang terpasang di setiap ruangan yang dapat dipantau setiap waktu.
5.	Jumlah pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan Informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan;

		2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menunjang menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Laporan pelayanan permohonan email dinas OPD dan/atau ASN. c. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

8. Nama Produk Layanan : Layanan Pusat Data
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

LAYANAN PUSAT DATA

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Resmi Permohonan Layanan Pusat Data melalui aplikasi SRIKANDI kepada kepala dinas kominfo SP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan Pusat Data (<i>Co-location Server, Create VM, atau Shared Hosting</i>)</p>  <pre> graph TD Start(()) --> A[Mengajukan surat permohonan layanan pusat data] A --> B[Pelugas mengidentifikasi jenis layanan] B --> C{Mengecek ketersediaan infrastruktur OC} C -- "Tidak Tersedia" --> D[Etapas Ulang bersama Pemohon] D --> B C -- "Tersedia" --> E[Menyetujui kebutuhan sesuai permintaan] E --> F[Pelugas melakukan konfirmasi kepada pemohon bahwa permintaan telah di terima] F --> End((())) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan surat permohonan layanan pusat data kepada kepala dinas kominfo SP; 2. Mengidentifikasi jenis layanan yang dibutuhkan (<i>Co-location, Create VM, atau Hosting</i>); 3. Melakukan pengecekan kapasitas infrastruktur data center;

		<p>4. Jika kapasitas infrastruktur tidak tersedia, maka akan dilakukan evaluasi ulang terkait permohonan layanan dengan pemohon;</p> <p>5. Sedangkan jika kapasitas infrastruktur tersedia, maka petugas akan menyediakan kebutuhan sesuai permintaan;</p> <p>6. Petugas melakukan konfirmasi kepada pemohon bahwa permintaan telah dipenuhi.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Waktu operasional layanan:</p> <p>a. Senin – Kamis: 07.00 – 15.30 WIB</p> <p>b. Jumat: 07.00 – 14.00 WIB</p> <p>c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional: tutup layanan (<i>off service</i>)</p> <p>2. Permohonan layanan pusat data dapat dikerjakan dalam tempo waktu 1 s/d 14 hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif (<i>Gratis</i>)
5.	Produk pelayanan	Jasa layanan pusat data (<i>Co-location, Create VM, atau Hosting</i>)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Saluran Internal</p> <p>a. Call Center : (0351) 749050</p> <p>b. Surel (e-mail) : koinfo@ngawikab.go.id</p> <p>c. Tatap Muka: Kantor Dinas Kominfo SP, Jl. Teuku Umar No. 43 Ketanggi, Ngawi</p> <p>d. Kotak pengaduan, saran, dan masukan yang tersedia pada kantor Dinas Kominfo SP</p> <p>e. Surat/Nota Dinas : ditujukan Kepala Dinas Kominfo SP melalui aplikasi srikandi.</p> <p>2. Aplikasi Siduan yang dikelola Inspektorat Kabupaten Ngawi melalui alamat url berikut https://siduan.ngawikab.go.id</p> <p>3. Aplikasi SP4N-LAPOR melalui alamat url berikut https://lapor.go.id</p>

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 6. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Registrasi Nama Domain Instansi Penyelenggara Negara; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoaman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 10. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 11.A Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi; 11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 Tentang

		<p>Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</p> <p>12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi;</p> <p>13. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian;</p> <p>14. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 119 Tahun 2023 tentang Perubahan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Ngawi.</p> <p>15. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 123 Tahun 2023 tentang Masterplan Smart City Kabupaten Ngawi Tahun 2023– 2032;</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Area Pelayanan Terpadu (APT); b. Meja; c. Kursi; d. Lemari; e. Komputer/laptop beserta aplikasi pendukung; f. Printer; g. Alat tulis kantor; h. Alat komunikasi; i. Hotspot/wifi; j. Pendingin ruangan; k. Kotak pengaduan, dsb. <p>2. Sarana, prasarana, atau fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keamanan fisik seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir di dalam kantor, dilengkapi CCTV; b. Ruang tunggu yang nyaman dilengkapi televisi, AC/sirkulasi, air minum, ruang ibadah dan fasilitas penunjang lainnya; c. Toilet yang bersih, sehat dan memadai; d. Wastafel

		<p>3. Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pintu masuk yang mudah diakses; Jalan landai;
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memahami manajemen pengelolaan data center (<i>system administrator</i>) dan troubleshooting terkait jaringan dan server komputer; Memiliki pengetahuan yang memadai terkait pengelolaan sarana pendukung dan pemeliharaan perangkat di ruang server;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> Dilakukan oleh atasan langsung; Rapat pleno/internal bidang; Sistem pelaporan bulanan; Pengawasan melalui CCTV yang terpasang disetiap ruangan yang dapat dipantau setiap waktu.
5.	Jumlah pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Data dan Informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menunjang menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Survey Kepuasan Masyarakat; Laporan pelayanan permohonan email dinas OPD dan/atau ASN. Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

9. Nama Produk Layanan : Pemasangan Iklan Berita Kehilangan (STNK/BPKB) di LPPL Radio Suara Ngawi (RSN) FM
 Unit Penyelenggara : Radio Suara Ngawi, IKP, Diskomimnfo SP Ngawi

LAYANAN IKLAN BERITA kehilangan (STNK/BPKB)

Proses Penyampaian Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kehilangan dari PolsekSetempat/ Polres Ngawi 2. Berita Acara Kehilangan dari Polsek Setempat/ Polres Ngawi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon / klien mengajukan penawaran iklan 2. Kesepakatan penayangan iklan dituangkan dalam media order dan ditayangkan sesuai kesepakatan di media order 3. Petugas membuat bukti siar sesuai dengan waktu penayangan
3.	Waktu Penyelesaian	Waktu pemasangan iklan berita kehilangan (STNK/BPKB) di RSN FM adalah maksimal 15 menit.
4.	Biaya/ tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Pemasangan Iklan Berita Kehilangan
6.	Pengaduan Layanan	<p>Datang langsung ke studio RSN FM, Jl. Yos Sudarso No. 65 Ngawi</p> <p>Nomor Whatsapp : 08113770977</p> <p>d) Layanan SP4N-LAPORAN!</p> <p>- Website : www.lapor.go.id</p>

10. Nama Produk Layanan : Layanan Kerjasama Media
 Unit Penyelenggara : Dinas Kominfo Statistik dan Persandian Kab. Ngawi

LAYANAN KERJASAMA MEDIA

Proses Penyampaian Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>I. MEDIA CETAK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki badan hukum sebagai perusahaan pers. Bergerak di bidang usaha Media Pers dan tidak dicampur dengan usaha lain (sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers dan Surat Edaran Dewan Pers Nomor 1/SE-DP/I/2014 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Pers dan Standar Perusahaan Pers. 2. Kelengkapan Administrasi Perusahaan atau Penerbit yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi daftar isian perusahaan media cetak; b. Akta pendirian dan perubahan terakhir perusahaan; c. Bukti pengesahan dari Kemenkumham d. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang bergerak pada Barang Jasa Dagangan Utama Percetakan/Hasil Cetakan; e. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) pada Bidang Penerbitan Surat Kabar, Jurnal dan Buletin atau Majalah KBLI (5813); f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan; g. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perusahaan; h. SPT Tahun Terakhir Perusahaan; i. Referensi Bank dan Nomor Rekening Bank Milik Perusahaan; j. Profil Perusahaan Pers. 3. Surat Pernyataan Jumlah oplah harian persekali terbit/oplah (harian, mingguan atau dwi mingguan); 4. Surat pernyataan dari Pimpinan Redaksi/Pimpinan Perusahaan yang menyatakan bahwa selama 3 (tiga) bulan terakhir media/koran tidak pernah putus dalam

- penerbitannya;
5. Menunjukkan bukti asli/atau yang telah dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang.

II. PERSYARATAN MEDIA ELEKTRONIK

1. Memiliki izin penyelenggaraan penyiaran (IPP Tetap);
2. Kelengkapan/Dokumen administrasi perusahaan, yaitu :
 - a. Mengisi daftar isian perusahaan media;
 - b. Akta pendirian dan perubahan terakhir perusahaan;
 - c. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
 - d. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) pada Bidang Penyiaran;
 - e. Surat Keterangan Domisili Perusahaan;
 - f. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perusahaan;
 - g. SPT Tahun Terakhir Perusahaan;
 - h. Referensi Bank dan Nomor Rekening Bank milik Perusahaan;
 - i. Profil Perusahaan Pers.
3. Khusus media televisi, tayangan harus dapat di akses oleh masyarakat melalui media televisi (bukan televisi streaming).

III. KUALIFIKASI MEDIA SIBER

1. Memiliki badan hukum sebagai perusahaan pers. Bergerak di bidang usaha Media Pers dan tidak dicampur dengan usaha lain (sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers dan Surat Edaran Dewan Pers Nomor 1/SE-DP/I/2014 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Pers dan Standar Perusahaan Pers harus berbentuk Perseroan Terbatas (PT).
2. Kelengkapan/Dokumen administrasi perusahaan atau penerbit, yaitu :
 - a. Mengisi daftar isian perusahaan media
 - b. Akta pendirian dan perubahan terakhir perusahaan;
 - c. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kegiatan Usaha WEB;
 - d. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) pada Bidang Penerbitan online. KBLI (5813) dan (6312).

		<ul style="list-style-type: none"> e. Email perusahaan; f. Alamat website; g. Surat Keterangan Domisili Perusahaan; h. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perusahaan; i. SPT Tahun Terakhir Perusahaan; j. Referensi Bank dan Nomor Rekening Bank milik Perusahaan; k. Profil Perusahaan Pers. <p>3. Bukti pencantuman penampilan Home, Nama Penanggung Jawab, dan Data Perusahaan Media Siber sesuai Peraturan Dewan Pers No. 1/Peraturan-DP/III/2012 tentang Pedoman Pemberitaan Media Siber;</p> <p>4. Surat pernyataan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang media siber hanya untuk satu penerbitan media siber.</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Perusahaan Media Melakukan Pendaftaran di Aplikasi Senja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pendaftaran pengguna di aplikasi senja melalui alamat url berikut: https://senja.ngawikab.go.id/auth/register - Melakukan aktivasi akun pengguna dengan cara membuka email perusahaan yang telah didaftarkan pada saat pendaftaran pengguna di aplikasi senja - Melakukan login pada aplikasi senja <p>2. Perusahaan Media Melengkapi Data Profil Perusahaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perusahaan Media Melengkapi Data Profil Perusahaan - Menambahkan data wartawan yang dimiliki <p>3. Perusahaan Media Melakukan Pengajuan Permohonan Kerjasama Media</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memenuhi seluruh kualifikasi perusahaan media yang disyaratkan - Mengunggah Surat Permohonan kerjasama media dan Surat Pernyataan media - Mengisi Formulir Sesuai Kondisi Sebenarnya Perusahaan Media - Mengunggah Data Lampiran Pendukung - Mengirim Pengajuan Permohonan Kerjasama Media dan Menunggu Pengumuman Hasil <p>4. Pengecekan dan validasi Permohonan Kerjasama Media</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengecekan dan validasi atas permohonan kerjasama media 5. Pengumuman Hasil Permohonan Kerjasama Media <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengecekan pengumuman hasil permohonan kerjasama - Melakukan Konfirmasi ke Kantor Dinas Kominfo SP dengan membawa dokumen fisik bukti pendukung yang disyaratkan 6. Validasi Akhir Penerimaan Kerjasama Media <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan validasi akhir penerimaan kerjasama media
3.	Waktu Penyelesaian	7 hari
7.	Biaya/ tarif	Gratis
8.	Produk Layanan	Layanan Kerjasama Media
9.	Pengaduan Layanan	<p>Datang Langsung ke :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Kominfo SP, Jl. Teuku Umar No., 43 Ngawi bidang IKP 2. Narahubung : Nirmala 0852 – 3210 - 9981 <p>d) Layanan SP4N-LAPORAN!</p> <p>- Website : www.lapor.go.id</p>

11. Nama Produk Layanan : Layanan Penyebarluasan data statistik sektoral (Portal Satu Data)
 Unit Penyelenggara : Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

LAYANAN PERNYEBARLUASAN DATA PADA APLIKASI PORTAL SATU DATA

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar dari instansi b. Dokumen data statistik sektoral
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PD mengajukan surat permohonan penyebarluasan data pada aplikasi Portal Satu Data 2. Permintaan dikaji oleh Bidang Statistik 3. Bidang Statistik memasukkan data sektoral pada Portal Satu Data 4. Surat konfirmasi ke PD bahwa data sektoral sudah dimasukkan Portal Satu Data <pre> graph TD A([Permohonan Surat]) --> B[Surat Pengantar] B --> C[Proses Memasukkan Data ke Portal Satu Data] C --> D[Surat Konfirmasi ke PD] </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Nama Produk Layanan	Penyebarluasan data sektoral pada aplikasi Portal Satu Data
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan b. Surat tertulis yang ditujukan kepada : Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kantor Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kab. Ngawi Jl. Teuku Umar No. 43 Ngawi – Jawa Timur 63211 c. Tel/fax : (0351)749050 d. Email : kominfo@ngawikab.go.id

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

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 5. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Statistik Sektorial Oleh Pemerintah Daerah; 6. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 172 Tahun 2021 tentang Satu data kabupaten Ngawi; 7. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 17 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Server 4. Jaringan internet 5. Aplikasi dan Software pengolahan kata
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas dan fungsi jabatan 2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) penyebarluasan data pada aplikasi portal satu data 3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 4. Memiliki kemampuan teknis di bidang statistik
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal melekat dari atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - JFT Statistisi : 2 (dua) orang - JFU Pengelola Database : 1 (satu) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Penyebarluasan data sektoral pada aplikasi Portal Satu Data sesuai permohonan yang diajukan, serta sesuai jangka waktu penyelesaian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Penyimpanan data sektoral tanpa berbayar dengan akses server tinggi dan tingkat keamanan yang baik.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dan disampaikan melalui laporan dalam jangka waktu tertentu (setiap 6 bulan/1 tahun sekali); b. Dilakukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk menjaga kinerja layanan prima.
---	----------------------------	---

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, STATISTIK DAN
PERSANDIAN KABUPATEN NGAWI



WAHYU SRI KUNCORO, AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19750122-199403 1 002