



**PEMERINTAH KOTA MADIUN**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 32, Madiun, Jawa Timur, 63116  
Telepon ( 0351 ) 467327 Pos-el [kominfo@madiunkota.go.id](mailto:kominfo@madiunkota.go.id)  
Laman <http://www.madiunkota.go.id>

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS**  
**KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN**  
**NOMOR : 065/528/401.109/2024**  
**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN**

**Menimbang** :

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tentang Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

**Mengingat** :

- 1. Undang – Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik ;
- 2. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran ;
- 3. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ;
- 4. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
- 6. Undang–Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ;
- 7. Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang–Undang Nomor 9 Tahun 2015 ;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik ;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik ;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia ;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah ;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah ;
16. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik ;
17. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
18. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektorial oleh Pemerintah Daerah ;
19. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun ;

20. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024 ;
21. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;
22. Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana ;
23. Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas ;
24. Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun ;
25. Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun ;
26. Peraturan Walikota Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun ;
27. Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun meliputi :

1. Standar Pelayanan Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ;

2. Standar Pelayanan Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun ;
3. Standar Pelayanan Kelas Sahabat ;
4. Standar Pelayanan Rasa Warga (Radio Suara Madiun Menyapa Warga ;
5. Standar Pelayanan Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun ;
6. Standar Pelayanan Madiuntoday Ngegas Ekonomi ;
7. Standar Pelayanan Data Statistik Sektoral ;
8. Standar Pelayanan Fasilitasi TTE (Tanda Tangan Elektronik) ;
9. Standar Pelayanan Profit M-Tech ;
10. Standar Pelayanan Layanan Call Center 112 ;
11. Standar Pelayanan GCIO (*Government Chief Information Officer*) ;
12. Standar Pelayanan AWAK SIGAP (Anda WA, Kami Siap Segera Tanggap) ;
13. Standar Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Internet dan Intranet ;
14. Standar Pelayanan Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi ;
15. Standar Pelayanan Pelatihan TIK ;

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di M A D I U N  
pada tanggal : 14 Mei 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan  
Informatika Kota Madiun

NOOR AFLAH, S.Kom  
Pembina/IV a  
197609072003121007

### GAMBARAN UMUM

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun menempati lokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 32 Kota Madiun dan mulai operasional pada awal Tahun 2017. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Sesuai dengan Peraturan Daerah tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang Persandian. Kewenangan dan tupoksinya diatur dalam Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

#### I. DASAR HUKUM

Tabel jenis standart pelayanan dan dasar hukum

NO.	STANDAR PELAYANAN	DASAR HUKUM
1.	<b>Pemenuhan Komitmen Pemberian Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ( PPID )</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</li><li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi</li></ul>

		<p>Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> </ul>
<p><b>2.</b></p>	<p><b>Pemenuhan Komitmen Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Kelas Sahabat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
<b>4.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Rasa Warga (Radio Suara Madiun Menyapa Warga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
<b>5.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
<b>6.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Madiuntoday Ngegas Ekonomi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran</li> </ul>

		<p>Lembaga Penyiaran Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Data Statistik Sektoral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Statistik;</li> <li>- Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;</li> <li>- Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan</li> </ul>

		<p>Susunan Perangkat Daerah ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
<b>8.</b>	<b>Pemenuhan Fasilitas TTE (Tanda Tangan Elektronik)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik;</li> <li>- Peraturan Presiden No 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara;</li> <li>- Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</li> <li>- Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Pedoman Kepala Balai Sertifikasi Elektronik Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE);</li> </ul>
<b>9.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Profit M-Tech</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> </ul>
<p><b>10. Pemenuhan</b></p>	<p><b>Komitmen Layanan</b></p> <p><b>Call Center 112</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat</li> </ul>

		<p>112 Kota Madiun;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> </ul>
<b>11</b>	<p><b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan GCIO (Government Chief Information Officer)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> </ul>
<b>12</b>	<p><b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan AWAK SIGAP (Anda WA, Kami Siap</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> </ul>

	<b>Segera Tanggap)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</li> <li>- Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2020 tentang masterplan smartcity;</li> <li>- Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.</li> </ul>
13	<b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Internet dan Intranet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan</li> </ul>

		<p>Informatika Kota Madiun;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 44 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Infrastruktur Jaringan Pemerintah Kota Madiun</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> </ul>
14	<p><b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</li> <li>- Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2020 tentang masterplan smartcity;</li> <li>- Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.</li> </ul>
	<p><b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pelatihan TIK</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana</li> </ul>

		<p>telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> </ul>
--	--	---

## II. SARANA DAN PRASARANA

Sarana penunjang kegiatan operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah sebagai berikut:

- a. Tanah dan bangunan kantor 1 (satu) unit seluas 5.070 M<sup>2</sup>;
- b. Kendaraan roda empat dan Kendaraan roda dua;
- c. Komputer;
- d. Printer;
- e. Televisi;
- f. Laptop;
- g. CCTV;
- h. Server;
- i. LCD projector;
- j. Mesin faximili;
- k. Filling Cabinet;
- l. Alat Studio Radio; dan
- m. Sarana penunjang lainnya.

### III. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah merupakan variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan urusan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian yang dihasilkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. Setiap personel SDM yang ada diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan atau sesuai dengan profesi serta mampu bekerja secara Tim dan berintegritas pada bidang pelayanan.

### IV. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan urusan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian dilaksanakan oleh masing masing Kepala Bidang berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku, dibawah kendali Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

### V. JUMLAH PELAKSANA

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun memiliki 102 karyawan (34 orang ASN, 3 orang tenaga kontrak, dan 65 orang tenaga upahan) dengan rincian sebagai berikut :

1. Kepala Dinas : 1 orang Eselon II/b
2. Sekretaris Dinas : 1 orang Eselon III/a
  - Kepala Subbagian Umum dan Keuangan : 1 orang Eselon IV/a
    - Staf : 3 orang
    - Tenaga Kontrak : 1 orang
    - Tenaga Upahan : 7 orang
  - Kepala Subbagian Perencanaan dan Kepegawaian: 1 orang Eselon IV/a
    - Staf : 1 orang
    - Tenaga Kontrak : 1 orang
    - Tenaga Upahan : 7 orang
3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi : 1 orang Eselon III/b Publik
  - Subkoordinator Pengelolaan Komunikasi Publik: 1 orang
    - Staf : 4 orang
    - Tenaga Kontrak : 2 orang
    - Tenaga Upahan : 2 orang
  - Subkoordinator Pengelolaan Informasi dan Media Publik : 1 orang

- Staf : 6 orang  
 Tenaga Upahan : 23 orang
4. Kepala Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi ( TIK ) : 1 orang Eselon III/b
- Subkoordinator Pengelolaan Infrastruktur dan: 1 orang  
 Aplikasi Tata Kelola Pemerintahan Elektronik
    - Staf : 1 orang
    - Tenaga Upahan : 13 orang
  - Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya TIK: 1 orang
    - Staf : 2 orang
    - Tenaga Upahan : 10 orang
5. Kepala Bidang Pengelolaan Statistik dan Persandian: 1 orang Eselon III/b
- Kasi Pengelolaan Data dan Statistik : 1 orang Eselon IV/a
    - Staf : 1 orang
  - Kasi Pengelolaan Keamanan Informasi dan Persandian : 1 orang Eselon IV/a
    - Staf : 2 orang

<b>Jabatan Fungsional</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki-laki</b>
Statistisi	-	-	-
Pranata Humas	7	1	6
Pranata Komputer	3	1	2
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Jabatan / Staf</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki-laki</b>
Kepala Dinas	1	-	1
Sekretaris	1	-	1
Kepala Bidang	3	3	-
Kepala Subbagian	2	-	2
Subkoordinator	4	2	2
Kepala Seksi	2	1	1
Staf	11	3	8
Tenaga Kontrak	3	2	2
Tenaga Upahan/Trampil/Ahli	65	17	47
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>28</b>	<b>64</b>

## **VI. JAMINAN PELAYANAN**

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan serta selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.

Jaminan penyelenggaraan pelayanan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian didasarkan pada Standar Pelayanan, visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dan maklumat pelayanan yang terpasang pada ruang pelayanan.

## **VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN**

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

## **VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

Pelaksanaan penilaian kinerja terhadap setiap pegawai dilakukan secara berkala yaitu satu bulan sekali dan atau dilakukan secara insidental yaitu pada saat timbul permasalahan. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan juga dilakukan oleh masyarakat sebagai responden melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN**

**1. Jenis Pelayanan : Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi  
dan Dokumentasi (PPID)**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</li><li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li><li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan</li></ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas Pemohon (KTP/ SIM/ Paspor);</li> <li>- Jika ada Akta Notaris dan Dokumen Pengesahan bagi Badan hukum dan/ atau Badan Publik;</li> <li>- Mengisi Formulir permohonan informasi.</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Permohonan Informasi Publik dapat dilaksanakan menjadi 2 (dua) cara:</p> <p>1. Dengan Tatap Muka ke PPID Kota Madiun</p>  <p>2. Melalui Media Daring (Online)</p> 

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja, dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Informasi Publik Pemerintah Kota Madiun
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;</li> <li>- Komputer yang terhubung internet;</li> <li>- Printer yang disertai mesin foto copy;</li> <li>- Meja dan kursi</li> <li>- Telepon;</li> <li>- Rak informasi;</li> <li>- Ruang Arsip;</li> <li>- Televisi.</li> </ul>
8.	Kompetisi pelaksana	Mempunyai pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan langsung oleh PPID Utama Kota Madiun
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelayanan pengaduan dapat dilakukan dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datang langsung</li> <li>- Telepon (0351) 467327</li> <li>- Fax (0351) 457331</li> <li>- Email <a href="mailto:ppid@madiunkota.go.id">ppid@madiunkota.go.id</a></li> <li>- Radio Suara Madiun</li> <li>- Melalui LAPOR! SP4N</li> <li>- Media Sosial Pemerintah Kota Madiun</li> <li>- Website <a href="http://ppid.madiunkota.go.id">ppid.madiunkota.go.id</a>.</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan</li> <li>- Motto pelayanan</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008;</li> <li>- Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2021;</li> <li>- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		dipertanggungjawabkan; - Penugasan langsung dari atasan langsung; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Laporan layanan informasi dan dokumentasi terhadap penyelenggaraan pengelolaan PPID Kota Madiun setahun sekali. - Monitoring dan Evaluasi PPID Pelaksana oleh PPID Kota Madiun yang rutin tiap tahun sebagai tolak ukur penilaian PPID Award Tingkat Kota Madiun. - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

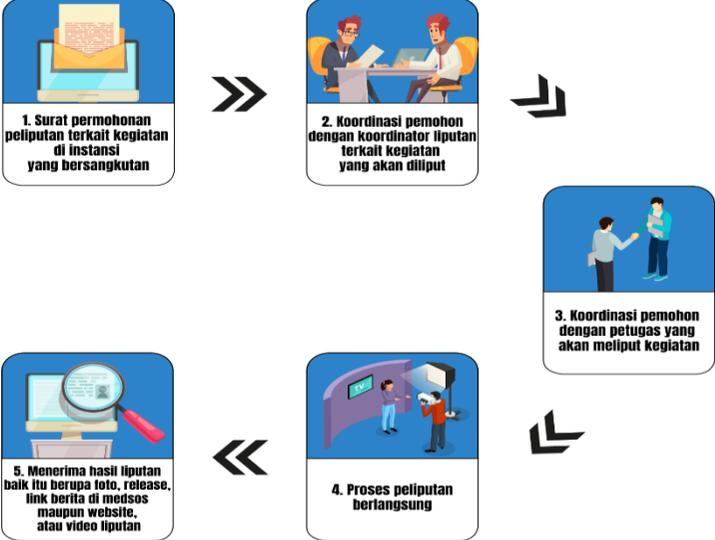
**2. Jenis Pelayanan : Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun

No.	Komponen	Uraian
		<p>2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</p> <p>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</p>
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Penyampaian aspirasi/saran/kritik tentang Kota Madiun dapat dilakukan Pendengar dengan cara menelpon/meninggalkan komentar pada kolom komentar setiap acara yang ditayangkan secara <i>live streaming</i> di FP Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun. Selain itu, melalui SMS/WA atau <i>Direct Massanger</i> Instagram @93fmsuaramadiun</p>  <pre> graph TD     1[1. Penyiar radio menyebarkan informasi tentang Pemkot Madiun] --&gt; 2[2. Masyarakat menanggapi dg menyampaikan pertanyaan/saran/kritik/aspirasi]     2 --&gt; 3[3. Penyiar mencatat pertanyaan/saran/kritik/aspirasi dari masyarakat]     3 --&gt; 4[4. Konfirmasi jawaban dengan petugas penghubung OPD]     4 --&gt; 5[5. Penyiar menyampaikan jawaban dari OPD ke masyarakat/pendengar]     5 --&gt; 6[6. Masyarakat telah mendapatkan jawaban dari pertanyaan/saran/kritik/aspirasi yang diberikan] </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Informasi tentang Pemerintah Kota Madiun
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat studio radio;</li> <li>- Komputer siar yang terhubung dengan internet;</li> <li>- Komputer <i>Recording</i>;</li> <li>- Monitor radio;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon;</li> <li>- Tablet;</li> <li>- Meja dan kursi.</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	Penyiar, operator dan <i>gate keeper</i> yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui kolom komentar/<i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun</li> <li>- Melalui telepon : (0351) 461817 dan SMS/WA di 081566451817</li> <li>- Instagram @93fmsuaramadiun</li> <li>- Melalui email : 93fmsuaramadiun@gmail.com</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	9 (sembilan) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan;</li> <li>- Motto pelayanan.</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Penugasan langsung dari atasan langsung;</li> <li>- Penjaga keamanan 24 jam;</li> <li>- CCTV 24 jam.</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali.</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

### 3. Jenis Pelayanan: Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Permohonan Peliputan atau Jadwal/agenda kegiatan Pemerintah Kota Madiun;</li> <li>- Adanya arahan pimpinan untuk melaksanakan peliputan;</li> <li>- Pembagian Tugas dari Koordinator Liputan</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[1. Surat permohonan peliputan terkait kegiatan di instansi yang bersangkutan] --&gt; B[2. Koordinasi pemohon dengan koordinator liputan terkait kegiatan yang akan diliput]     B --&gt; C[3. Koordinasi pemohon dengan petugas yang akan meliput kegiatan]     C --&gt; D[4. Proses peliputan berlangsung]     D --&gt; E[5. Menerima hasil liputan baik itu berupa foto, release, link berita di mediasos maupun website, atau video liputan]     </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Dokumentasi peliputan berupa foto, rekaman, dan video yang dipublikasikan kepada masyarakat melalui Media Informasi Pemerintah Kota Madiun.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peralatan peliputan;</li> <li>- Komputer yang terhubung internet.</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	Reporter, kameramen, fotografer, wartawan tulis, editor, administrator web dan medsos yang terlatih dan terampil, sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui telepon : (0351) 467327
11.	Jumlah pelaksana	14 (empat belas) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan;</li> <li>- Motto pelayanan.</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memakai APD saat bertugas;</li> <li>- Berita yang dipublikasikan terjamin kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>- Penjaga keamanan 24 jam;</li> <li>- CCTV 24 jam.</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan pelaksanaan peliputan kegiatan Pemerintah Kota Madiun.</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

#### 4. Jenis Pelayanan : Layanan Kelas Sahabat

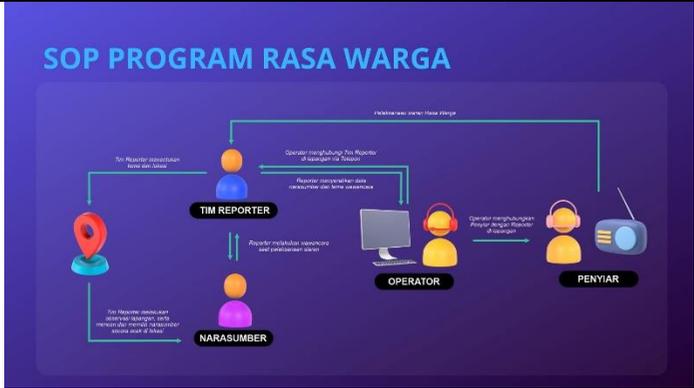
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyampaikan pelayanan informasi publik dengan cara mengoptimalkan pengelolaan konten pendidikan dan informasi melalui media sosial bersinergi dengan Siaran LPPL Radio Suara Madiun. Gagasan inovasi dimaksud adalah Kelas Sahabat program siaran edukasi LPPL Radio Suara

No.	Komponen	Uraian
		<p>Madiun dan live streaming youtube madiuntoday dan Face book Pemerintah Kota Madiun. Selain itu, melalui SMS/WA atau <i>Direct Massanger</i> Instagram @93fmsuaramadiun</p>  <p>The diagram titled 'SOP PROGRAM KELAS SAHABAT' illustrates the workflow. It features four main roles: NARAHUBUNG (top left), NARASUMBER (bottom left), OPERATOR (center), and PENYIAR (right). Arrows indicate the flow of information: NARAHUBUNG connects to NARASUMBER (labeled 'menyampaikan dari narasumber dan narasumber'), NARASUMBER connects to OPERATOR (labeled 'menyampaikan narasumber'), OPERATOR connects to PENYIAR (labeled 'Penyiaran siaran dan live streaming'), and PENYIAR connects back to NARAHUBUNG (labeled 'melakukan siaran radio melalui radio'). There are also internal connections between NARAHUBUNG and NARASUMBER (labeled 'menyampaikan narasumber') and between OPERATOR and PENYIAR (labeled 'menyampaikan siaran dan live streaming').</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	<p>Merupakan inovasi pelayanan informasi yang edukatif dengan menyajikan beragam pembelajaran melalui media siaran yang bekerjasama dengan akademisi, pegiat teknologi informasi dan komunikasi serta Kelompok informasi Masyarakat. Tujuan program ini untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, peningkatan literasi digital, serta pemberdayaan masyarakat sehingga dapat menciptakan suasana pembelajaran yang lebih interaktif dan kompetitif. Program ini disiarkan secara live dan dapat dikatakan program acara ini juga memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat sesuai alur pelayanan informasi kepada Pemerintah Kota Madiun.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat studio radio;</li> <li>- Kamera;</li> <li>- Komputer siar yang terhubung dengan internet;</li> <li>- Komputer <i>Recording</i>;</li> <li>- Monitor radio;</li> <li>- Telepon;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablet;</li> <li>- Meja dan kursi.</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	Penyiar, operator <i>live streaming</i> yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui kolom komentar/<i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun</li> <li>- Melalui telepon : (0351) 461817 dan WA AWAK SIGAP</li> <li>- Instagram @93fmsuaramadiun</li> <li>- Melalui email : <a href="mailto:93fmsuaramadiun@gmail.com">93fmsuaramadiun@gmail.com</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan;</li> <li>- Motto pelayanan.</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Penugasan langsung dari atasan langsung;</li> <li>- Penjaga keamanan 24 jam;</li> <li>- CCTV 24 jam.</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali.</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

**5. Jenis Pelayanan : Rasa Warga (Radio Suara Madiun Menyapa Warga)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP Warga Kota Madiun
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Penyampaian aspirasi/saran/kritik tentang Kota Madiun dapat dilakukan Warga Kota Madiun dengan cara menjawab beberapa pertanyaan dari reporter dilapangan dan disiarkan secara langsung di radio suara Madiun. Hasil pengambilan video rasa warga juga ditayangkan di Instagram @93fmsuaramadiun.

No.	Komponen	Uraian
		
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Pelayanan publik yang berinteraksi/ berdialog langsung dengan masyarakat Kota Madiun yang memberikan fasilitas kepada masyarakat sebagai sarana pengembangan potensi, mengulas beragam bisnis, UMKM, memberikan kesempatan bagi warga untuk menyampaikan prestasi dan kegiatan, serta sebagai media untuk menyerap aspirasi dari seluruh warga masyarakat Kota Madiun dengan mekanisme Tim Reporter yang langsung terjun ke lapangan untuk mendatangi masyarakat dan mengekspose potensi serta aspirasi mereka.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alat studio radio;</li> <li>- Kamera;</li> <li>- Komputer siar yang terhubung dengan internet;</li> <li>- Komputer <i>Recording</i>;</li> <li>- Monitor radio;</li> <li>- Telepon;</li> <li>- Tablet;</li> <li>- Meja dan kursi.</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	Penyerang, reporter dan kameraman yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.

No.	Komponen	Uraian
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui kolom komentar/<i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun</li> <li>- Melalui telepon : (0351) 461817 dan WA ke AWAK SIGAP</li> <li>- Instagram @93fmsuaramadiun</li> <li>- Melalui email : 93fmsuaramadiun@gmail.com</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan;</li> <li>- Motto pelayanan.</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Penugasan langsung dari atasan langsung;</li> <li>- Penjaga keamanan 24 jam;</li> <li>- CCTV 24 jam.</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali.</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

## 6. Jenis Pelayanan : Madiuntoday Ngegas Ekonomi

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga</li> </ul>

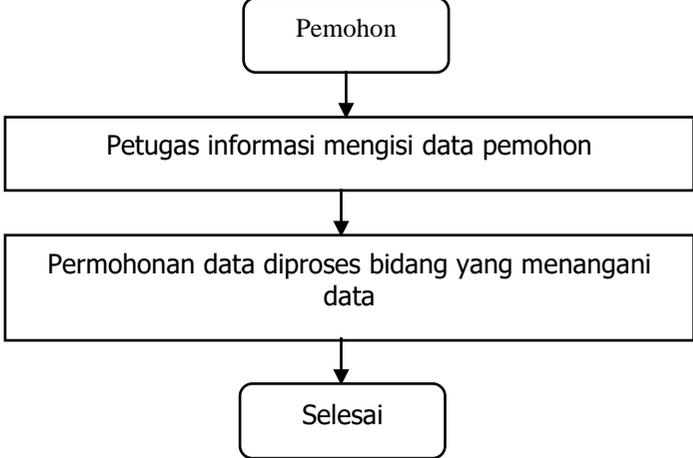
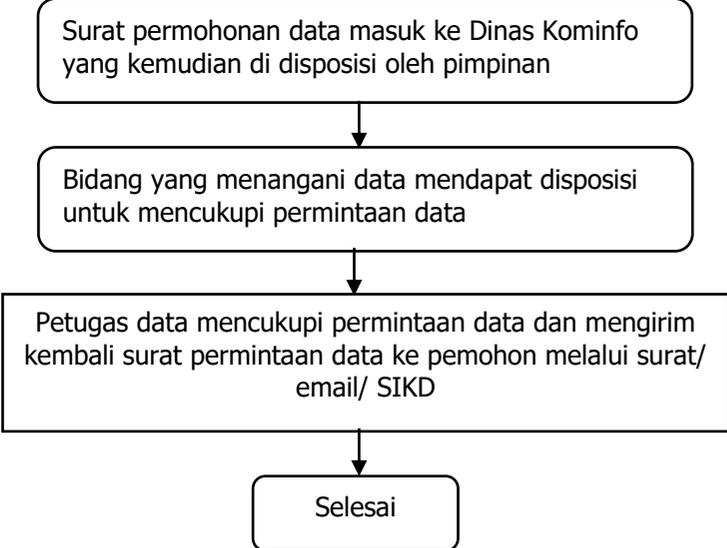
No.	Komponen	Uraian
		<p>Penyiaran Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP serta mengikuti media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Kota Madiun
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Follow akun IG Madiun Today, IG Pemkot Madiun, IG Pak Madi, IG PKK Madiun Kota. Ajak 5 (lima) teman untuk follow.</p> <p>Kirim foto dan keterangan produk melalui DM IG MTD disertai bukti telah me-follow akun diatas, dan juga sertakan foto KTP (wajib warga Kota Madiun). Promosi Produk ter-upload pada story IG MTD</p> 

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Merupakan inovasi pelayanan publik yang lahir di masa Pandemi Covid-19. Madiuntoday sebagai platform digital berupaya memanfaatkan pengaruh dunia maya yang semakin meluas untuk membantu masyarakat, khususnya pelaku UMKM, dalam hal pemasaran produk. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai sarana promosi produk UMKM yang lebih luas. Terutama, produk UMKM khas Kota Madiun agar dikenal masyarakat. Tidak hanya dari dalam kota, tetapi juga luar kota. Bahkan, luar negeri.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer admin media sosial madiuntoday yang terhubung dengan internet;</li> <li>- Tablet;</li> <li>- Meja dan kursi.</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	Admin media sosial madiuntoday yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melalui kolom komentar/<i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun</li> <li>- Melalui telepon : (0351) 461817 dan WA ke AWAK SIGAP</li> <li>- Instagram @93fmsuaramadiun</li> <li>- Melalui email : 93fmsuaramadiun@gmail.com</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan;</li> <li>- Motto pelayanan.</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penugasan langsung dari atasan langsung;</li> <li>- Penjaga keamanan 24 jam;</li> <li>- CCTV 24 jam.</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali.</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

#### 7. Jenis Layanan : Pelayanan Data Statistik Sektoral

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang – undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Statistik</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon data langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menunjukkan identitas pribadi</li> <li>b. Mengisi buku tamu atau daftar tamu</li> <li>c. Mengisi formulir permintaan data yang dibutuhkan</li> </ol> </li> <li>2. Pemohon menyampaikan permohonan data melalui surat kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon Datang Langsung</p>  <pre> graph TD     A([Pemohon]) --&gt; B[Petugas informasi mengisi data pemohon]     B --&gt; C[Permohonan data diproses bidang yang menangani data]     C --&gt; D([Selesai]) </pre> <p>2. Pemohon Melalui Surat</p>  <pre> graph TD     A([Surat permohonan data masuk ke Dinas Kominfo yang kemudian di disposisi oleh pimpinan]) --&gt; B([Bidang yang menangani data mendapat disposisi untuk mencukupi permintaan data])     B --&gt; C[Petugas data mencukupi permintaan data dan mengirim kembali surat permintaan data ke pemohon melalui surat/ email/ SIKD]     C --&gt; D([Selesai]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pemohon yang datang langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan data</p> <p>2. Pemohon melalui surat : pemohon menerima jawaban maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima petugas data</p>
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Data statistik
7.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u> Laptop, ATK</p> <p><u>Prasarana :</u> Meja, kursi, Ruang ber AC</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 / Diploma III Statistik</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>- Memahami tentang data statistik dan informasi mengenai data</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
10.	Penanganan pengaduan, saran masukan	Melalui telepon (0351) 467327
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan pelayanan	Maklumat Pelayanan Dinas Kominfo Kota Madiun
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Keselamatan pelayanan dijamin oleh petugas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan setiap akhir tahun</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

#### **8. Pelayanan Fasilitasi TTE (Tanda Tangan Elektronik)**

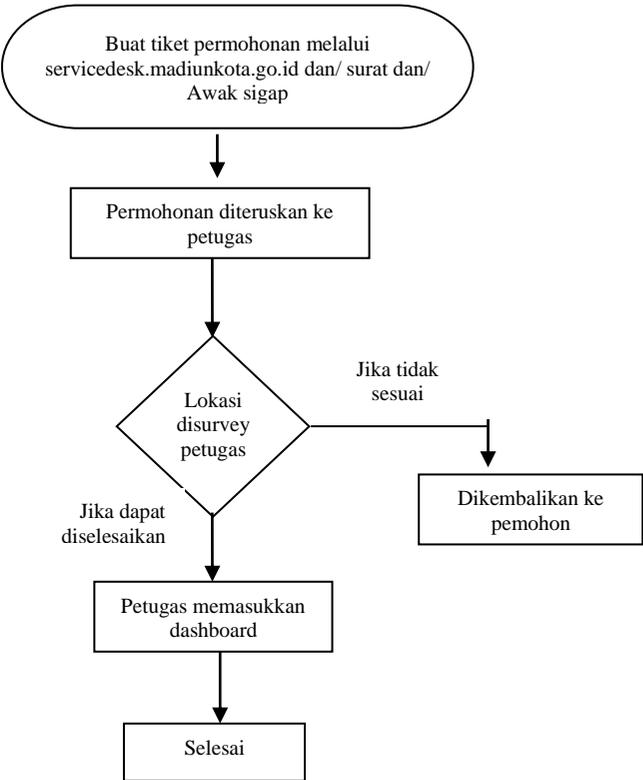
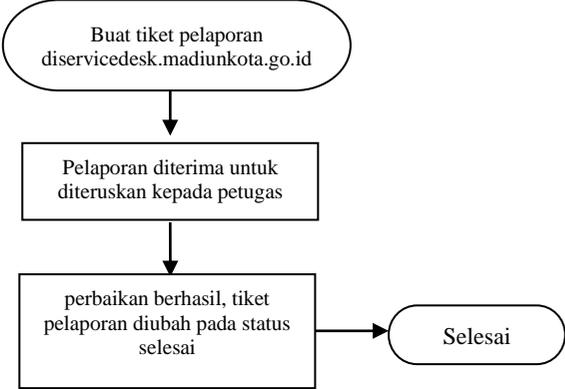
<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik;</li> <li>- Peraturan Presiden No 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara;</li> <li>- Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</li> <li>- Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Pedoman Kepala Balai Sertifikasi Elektronik</li> </ul>

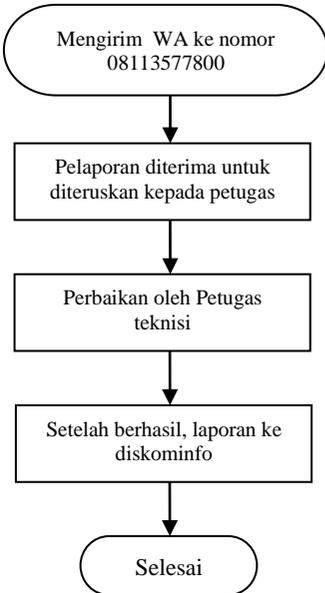
No	Komponen	Uraian
		Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE);
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi formulir yang sudah disediakan oleh verifikator.</li> <li>- Verifikator mengisi aplikasi yang sudah disiapkan oleh BSrE.</li> </ul>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p>The infographic illustrates the process of electronic certificate registration and application. It consists of five main steps involving a Verifikator/RA, the user, and the Registration Authority. Step 1: Verifikator/RA fills in data (website, name, email) and uploads a recommendation letter. Step 2: The user receives a link via email to complete identity data. Step 3: The user completes identity data (KTP photo and scan). Step 4: The user receives a self-passphrase link and uses it to generate a signature (e-Signature) or uses the LOCK application for registration. Step 5: The Registration Authority checks the application and issues the electronic certificate, notifying the user via email.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 1 hari
5.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa permohonan tanda tangan elektronik khusus untuk ASN/eselon.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u> Komputer, servicedesk, Whatsapp</p> <p><u>Prasarana :</u> -</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami alur permohonan dan selalu koordinasi dengan BSrE.
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang Pengelola Statistik dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bersurat</li> <li>- aplikasi servicedesk.madiunkota.go.id</li> <li>- Whatsapp</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	- SPK (Surat Perjanjian Kerjasama) dengan pihak BSrE.

No	Komponen	Uraian
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilaksanakan 6 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

### 9. Jenis Pelayanan : Pelayanan Profit M-Tech

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; tentang Pelayanan Publik</li> <li>- RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) tahun 2019 – 2024</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat terkait permohonan pemasangan wifi di fasilitas umum masyarakat</li> <li>- Menyebutkan nama, alamat , dan tempat pemasangan wifi gratis</li> <li>- Melampirkan foto perangkat wifi atau mencantumkan no. ID perangkat wifi</li> <li>- Melaporkan trobel wifi melalui aplikasi service</li> </ul>

No	Komponen	Uraian
		desk dan ke Awak Sigap (nomor whatsapp 08113577800)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1 Permohonan pemasangan Profit M-Tech</p>  <pre> graph TD     A([Buat tiket permohonan melalui servicedesk.madiunkota.go.id dan/ surat dan/ Awak sigap]) --&gt; B[Permohonan diteruskan ke petugas]     B --&gt; C{Lokasi disurvei petugas}     C -- "Jika tidak sesuai" --&gt; D[Dikembalikan ke pemohon]     C -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; E[Petugas memasukkan dashboard]     E --&gt; F[Selesai]   </pre> <p>2 Pelaporan/pengaduan gangguan/ perbaikan wifi gratis melalui aplikasi service desk.</p>  <pre> graph TD     A([Buat tiket pelaporan diservicedesk.madiunkota.go.id]) --&gt; B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas]     B --&gt; C[perbaikan berhasil, tiket pelaporan diubah pada status selesai]     C --&gt; D([Selesai])   </pre> <p>3 Pelaporan/ pengaduan gangguan/ perbaikan wifi gratis melalui Awak Sigap</p>

No	Komponen	Uraian
		 <pre> graph TD     A([Mengirim WA ke nomor 08113577800]) --&gt; B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas]     B --&gt; C[Perbaiki oleh Petugas teknisi]     C --&gt; D[Setelah berhasil, laporan ke diskominfo]     D --&gt; E([Selesai]) </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 1 hari Maksimal 30 hari
5.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa perbaikan gangguan wifi dan pemasangan wifi gratis
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Komputer, handphone, aplikasi servicedesk, Whatsapp, internet <u>Prasarana :</u> - tangga, kabel, alat listrik
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami troubleshooting terkait wifi dan jaringan
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- bersurat - aplikasi servicedesk.madiunkota.go.id - Awak Sigap (mengirim ke nomor Whatsapp 08113577800)
11.	Jumlah pelaksana	6 orang
12.	Jaminan pelayanan	- SPK (Surat Perjanjian Kerjasama) dengan pihak ketiga
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	- CCTV

No	Komponen	Uraian
	pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

**10. Jenis Pelayanan : Layanan Call Center 112**

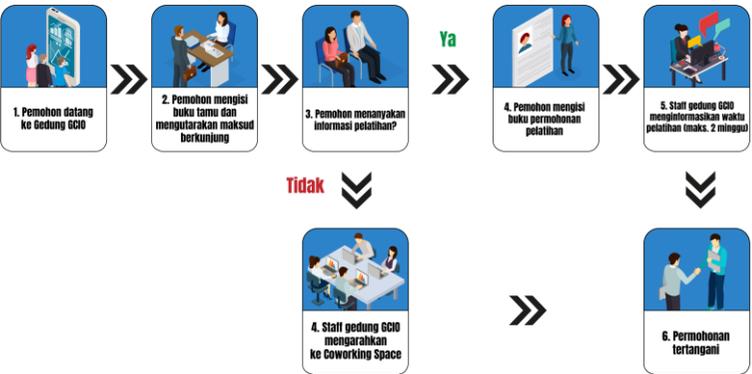
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
2.	Persyaratan pelayanan	- Panggilan darurat masuk melalui jaringan GSM maupun PSTN ke nomor 112 - Panggilan berasal dari wilayah Kota Madiun
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	

No.	Komponen	Uraian
		<p>Panggilan Darurat 112</p> <pre> graph TD     A[Telepon masuk ke 112] --&gt; B[Call Taker menerima panggilan darurat dan memasukkan data panggilan darurat ke software Call Agent]     B --&gt; C{Apakah panggilan valid?}     C -- "Jika tidak valid" --&gt; D[Call Taker Idle, menunggu panggilan masuk]     C -- "Jika valid" --&gt; E[Meneruskan ke dispatcher OPD terkait melalui HT]     E --&gt; F[Call Taker meminta data penyelesaian ke dispatcher]     F --&gt; G[Panggilan tertangani]     G --&gt; H[Selesai]     E -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; I[Arahan dari Supervisor]     I --&gt; E   </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksimal 5 menit untuk penyampaian ke dispatcher</li> <li>- Maksimal 30 menit untuk panggilan tertangani sampai ke feedback penanganan</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa penanganan panggilan darurat 112
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Server IP PBX, PC Call Agent, HT, Pesawat Telepon PSTN, HP Tablet</li> <li>- Petugas Call Taker, Petugas Supervisor</li> <li>- Jadwal Jaga Call Center, Buku sementara data panggilan darurat, Data Dispatcher</li> </ul> <p><u>Prasarana :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruangan Call Center</li> <li>- Meja dan Kursi Call Taker</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami dan bisa melaksanakan cara penanganan panggilan darurat 112
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang

No.	Komponen	Uraian
		bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkirim surat</li> <li>- Datang langsung</li> <li>- Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331</li> <li>- Email : <a href="mailto:kominfo@madiunkota.go.id">kominfo@madiunkota.go.id</a></li> <li>- Web site : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>- WA ke AWAK SIGAP</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	- 25 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaminan garansi peralatan dari penyedia IP PBX</li> <li>- Monitoring dari Kementerian Kominfo</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilaksanakan 1 bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

#### 11. Jenis Pelayanan : *Government Chief Information Officer (GCIO)*

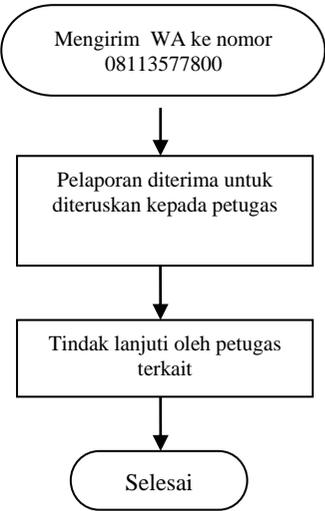
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
2.	Persyaratan pelayanan	- Salah satu identitas pemohon (KTP, SIM, KIA, Kartu Pelajar, Passport) - Tidak boleh diwakilkan (sesuai identitas)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pemohon datang ke GCIO 
4.	Jangka waktu penyelesaian	- Maksimal 5 menit untuk administrasi penggunaan coworking space - Maksimal 10 menit untuk pelayanan informasi pelatihan dan 2 minggu untuk pemanggilan peserta/penginformasian jadwal pelatihan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa informasi pelatihan di GCIO Jasa pelatihan di GCIO Jasa coworking space
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> - PC dan printer - PC all in one untuk peserta pelatihan dan pengguna coworking space - Koneksi internet

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jadwal jaga GCIO</li> <li>- Absensi staf GCIO</li> <li>- Buku agenda surat masuk/keluar</li> <li>- Buku tamu/ktp-reader</li> </ul> <p><u>Prasarana :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruangan GCIO/coworking space</li> <li>- AC ruangan</li> <li>- Locker tas</li> <li>- Meja dan kursi staf GCIO</li> </ul>
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami fungsi GCIO dan coworking space, serta istilah-istilah TIK</li> <li>- Familiar dalam melayani pemohon/pengunjung</li> <li>- Mampu trouble shooting dasar komputer</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkirim surat</li> <li>- Awak Sigap ke nomor whatsapp 08113577800</li> <li>- Datang langsung</li> <li>- Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331</li> <li>- Email : <a href="mailto:kominfo@madiunkota.go.id">kominfo@madiunkota.go.id</a></li> <li>- Web site : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	- 18 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring dari Dinas Kominfo Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilaksanakan 1 bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

**12. Jenis Pelayanan : Awak Sigap (Anda WA, Kami Siap Segera Tanggap)**

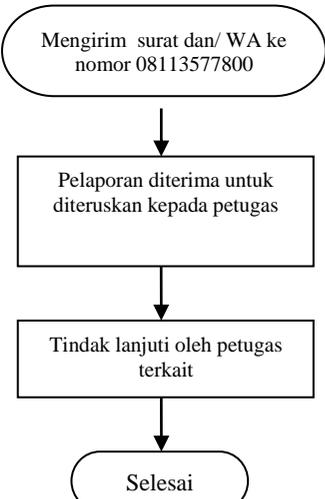
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</li> <li>- Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2020 tentang masterplan smartcity;</li> <li>- Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salah satu identitas pemohon (nama dan alamat KTP )</li> <li>- Nomor HP pelapor</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan pengaduan ( layanan internet OPD, ekinerja, aplikasi, website, layanan gawat darurat )

No.	Komponen	Uraian
		 <pre> graph TD     A([Mengirim WA ke nomor 08113577800]) --&gt; B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas]     B --&gt; C[Tindak lanjuti oleh petugas terkait]     C --&gt; D([Selesai]) </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal 1 hari untuk layanan internet, ekinerja, dan aduan lainnya</li> <li>- Maksimal 1 minggu untuk layanan aduan website, aplikasi</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan WA
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Komputer, handphone, HT, Telepon, Aplikasi Whatsapp <u>Prasarana :</u> - tangga, kabel, alat listrik, jaringan internet
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami troubleshooting terkait aplikasi, website, jaringan
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan via Awak Sigap ke nomor Whatsapp 08113577800</li> <li>- Datang langsung</li> <li>- Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331</li> <li>- Email : <a href="mailto:kominfo@madiunkota.go.id">kominfo@madiunkota.go.id</a></li> <li>- Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

No.	Komponen	Uraian
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- cctv
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	- Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

**13. Jenis Pelayanan : Pembuatan/ Pengembangan Aplikasi untuk Internal Pemkot**

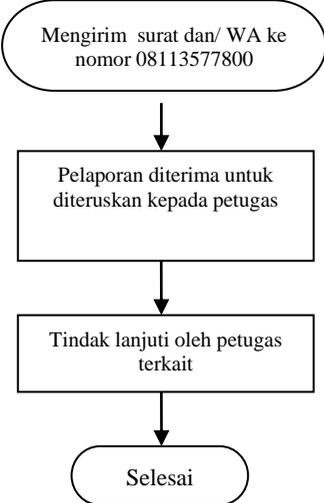
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas

No.	Komponen	Uraian
		<p>Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</p> <p>- Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>- bersurat</p> <p>- menyertakan atau melampirkan data yang dibutuhkan aplikasi</p>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengaduan/ permohonan pembuatan dan/ pengembangan aplikasi</p>  <pre> graph TD     A([Mengirim surat dan/ WA ke nomor 08113577800]) --&gt; B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas]     B --&gt; C[Tindak lanjuti oleh petugas terkait]     C --&gt; D([Selesai]) </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	- Maksimal 90 hari untuk layanan pembuatan aplikasi
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan pembuatan dan/ pengembangan aplikasi
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana</u> :</p> <p>Komputer, laptop, handphone, Aplikasi, Whatsapp</p> <p><u>Prasarana</u> :</p> <p>- kabel, alat listrik, jaringan internet</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami Bahasa pemrograman, database dan troubleshooting terkait aplikasi
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal

No.	Komponen	Uraian
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkirim surat</li> <li>- Awak Sigap ke nomor whatsapp 08113577800</li> <li>- Datang langsung</li> <li>- Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331</li> <li>- Email : <a href="mailto:kominfo@madiunkota.go.id">kominfo@madiunkota.go.id</a></li> <li>- Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SPK (Surat Perjanjian Kerjasama) dengan pihak ketiga</li> <li>- Monitoring Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCTV</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilaksanakan 1 bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

#### 14. Jenis Pelayanan : Pemeliharaan Jaringan Intranet dan Internet

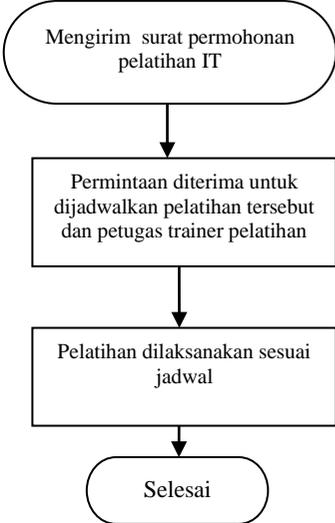
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Pelayanan Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 44 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Infrastruktur Jaringan Pemerintah Kota Madiun</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> <li>- Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	- Salah satu identitas pemohon (nama dan alamat/ KTP, nama instansi )
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengaduan/ permohonan pemeliharaan Jaringan Intranet dan Internet</p>  <pre> graph TD     A([Mengirim surat dan/ WA ke nomor 08113577800]) --&gt; B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas]     B --&gt; C[Tindak lanjuti oleh petugas terkait]     C --&gt; D([Selesai]) </pre>

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	- 1 s/d 14 hari kerja untuk layanan jaringan intranet dan internet
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan pemeliharaan jaringa internet dan intranet
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Komputer, handphone, Aplikasi, Whatsapp <u>Prasarana :</u> - tangga, kabel, alat listrik, jaringan internet
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami jaringan network administrator dan trobelshouting terkait jaringan intranet dan internet
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Berkirim surat dan melalui awak sigap ke nomor WA 08113577800 - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : <a href="mailto:kominfo@madiunkota.go.id">kominfo@madiunkota.go.id</a> - Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>
11.	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	- Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

### 15. Jenis Pelayanan : Pelayanan Pelatihan TIK

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;</li> <li>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.</li> <li>- Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salah satu identitas pemohon (nama dan alamat/ KTP dan nama instansi)</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan permohonan permintaan pelatihan IT (informasi teknologi)

No.	Komponen	Uraian
		 <pre> graph TD     A([Mengirim surat permohonan pelatihan IT]) --&gt; B[Permintaan diterima untuk dijadwalkan pelatihan tersebut dan petugas trainer pelatihan]     B --&gt; C[Pelatihan dilaksanakan sesuai jadwal]     C --&gt; D([Selesai]) </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimal 7 hari untuk layanan pelatihan TIK</li> <li>- Maksimal 14 hari untuk layanan pelatihan TIK</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan pelatihan TIK
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u> Komputer, laptop, handphone, Aplikasi, Whatsapp, modul pelatihan atau manual book</p> <p><u>Prasarana :</u> - kabel, alat listrik, jaringan internet</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami aplikasi perkantoran (microsoft office) dan bidang TIK lainnya</li> <li>- Mempunyai kemampuan dengan baik dalam menyampaikan ke peserta pelatihan</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkirim surat</li> <li>- Awak Sigap ke nomor whatsapp 08113577800</li> <li>- Datang langsung</li> <li>- Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331</li> <li>- Email : <a href="mailto:kominfo@madiunkota.go.id">kominfo@madiunkota.go.id</a></li> <li>- Website : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	8 (delapan) orang

No.	Komponen	Uraian
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilaksanakan 1 bulan sekali</li> <li>- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun</li> </ul>

Madiun, 14 Mei 2024  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun



NOOR AFLAH, S.Kom  
Pembina/IV a  
197609072003121007