



**MADIUN**  
Kota Pendekar

**TAHUN  
2021**

# **STANDAR PELAYANAN**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA MADIUN**



**PEMERINTAH KOTA MADIUN**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
Jalan Perintis Kemerdekaan No.32 Madiun, Kode Pos : 63116 Jatim  
Telepon ( 0351 ) 467327 Email : [koinfo.madiunkota@gmail.com](mailto:koinfo.madiunkota@gmail.com)  
Website : <http://www.madiunkota.go.id>

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS**  
**KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN**  
**NOMOR : 065/ 030 /401.109/2021**  
**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, Kodifikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah ;
16. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
17. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik ;
18. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral 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 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik ;

21. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024 ;
22. 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 ;
23. Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana ;
24. Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas ;
25. Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun ;
26. Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun ;
27. Peraturan Walikota Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

### **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 Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun ;
4. Standar Pelayanan Data Statistik Sektoral ;
5. Standar Pelayanan Wifi Gratis ;

6. Standar Pelayanan Layanan Call Center 112 ;
7. Standar Pelayanan GCIO (*Government Chief Information Officer*).

**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 : Januari 2021

**KEPALA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA MADIUN**

**SUBAKRI, S.Sos, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680904 198903 1 004

### 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 69 Tahun 2020 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.	STANDART 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 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</li></ul>

		<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 Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan.</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun.</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 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> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 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 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>

<p><b>4.</b></p>	<p><b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Data Statistik Sektoral</b></p>	<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 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
<p><b>5.</b></p>	<p><b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Wifi Gratis</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> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
<b>6.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Layanan Call Center 112</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 22 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun.</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>Pemenuhan Komitmen Pelayanan GCIO (<i>Government Chief Information Officer</i>)</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</li> </ul>

		<p>Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</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 variable 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 dan akan 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 73 karyawan (33 orang ASN dan 4 orang tenaga kontrak dan 36 orang tenaga upahan) dengan rincian sebagai berikut :

1. Kepala Dinas : 1 orang Eselon II/b
2. Sekretaris Dinas : 1 orang Eselon III/a
  - Ka. Sub bagian Umum dan Keuangan : 1 orang Eselon IV/a
  - Staf : 8 orang
  - Kasubag Perencanaan dan Kepegawaian : 1 orang Eselon IV/a
  - Staf : 5 orang
3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Dan Komunikasi Publik : 1 orang Eselon III/b
  - Kasi Pengelolaan Komunikasi Publik : 1 orang Eselon IVA
  - Staf : 8 orang
  - Kasi Pengelolaan Informasi dan Media Publik : 1 orang Eselon IV/a
  - Staf : 24 orang
4. Kepala Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi ( TIK ) : 1 orang Eselon III/b
  - Kasi Pengelolaan Inasfrastruktur dan Apilkasi Tata Kelola Pemerintahan Elektronik : 1 orang Eselon IV/a
  - Staf : 9 orang
  - Kasi Pengelolaan Sumber Daya TIK : 1 orang Eselon IV/a
  - Staf : 2 orang
5. Kepala Bidang Pengelolaan Statistik dan Persandian : 1 orang Eselon III/b
  - Kasi Pengelolaan Data dan Statitistik : 1 orang Eselon IV/a
  - Staf : 2 orang
  - Kasi Pengelolaan Keamanan Informasi Dan Persandian : 1 orang Eselon IV/a
  - Staf : 2 orang

<b>Jabatan Fungsional</b>	<b>Jml / orang</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki-laki</b>
Statistisi	2	2	0
Pranata Humas	8	3	5
Pranata Komputer	1	1	0
<b>Jumlah</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>Jabatan / Staf</b>	<b>Jml / orang</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki-laki</b>
Kepala Dinas	1	-	1
Sekretaris	1	1	-
Kepala Bidang	3	2	1
Kepala Sub Bagian	2	1	1
Kepala Seksi	6	3	3
Staf	9	2	7
Tenaga Kontrak	4	2	2
Tenaga Upahan/Trampil/Ahli	36	7	29
<b>Jumlah</b>	<b>73</b>	<b>24</b>	<b>49</b>

<b>Pendidikan</b>	<b>ASN</b>	<b>Non ASN</b>	<b>Jumlah</b>
Strata Dua ( S-2 )	2	-	-
Strata Satu ( S-1 )	12	15	27
Diploma 3 ( D-3 )	11	6	17
Diploma Satu ( D-1 )	0	1	1
SMA	8	17	25
SMP	0	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>73</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.

Madiun, Januari 2021

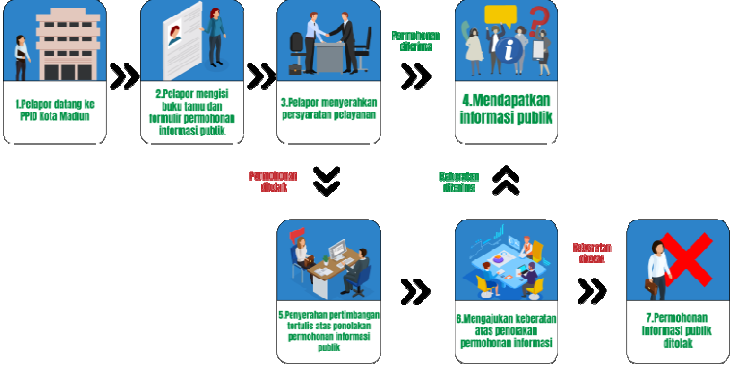

**KEPALA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA MADIUN**

**SUBAKRI, S.Sos, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680904 198903 1 004

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

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

No.	Komponen	Uraian
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 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><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 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.</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>

No.	Komponen	Uraian
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> 
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>

No.	Komponen	Uraian
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:ppidkotamadiun@gmail.com">ppidkotamadiun@gmail.com</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 20 Tahun 2017;</li> <li>- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</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 layanan informasi dan dokumentasi terhadap penyelenggaraan pengelolaan PPID Kota Madiun setahun sekali.</li> <li>- Monitoring dan Evaluasi PPID Pembantu oleh PPID Kota Madiun yang rutin tiap tahun sebagai tolak ukur penilaian PPID Award Tingkat Kota Madiun.</li> </ul>



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

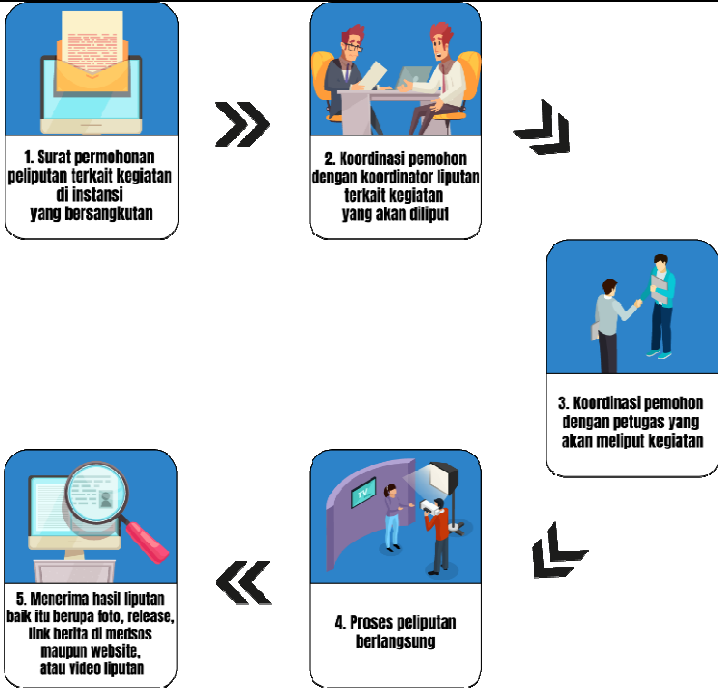
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;</li> <li>- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga 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 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	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

No.	Komponen	Uraian
		
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> <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	- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019

No.	Komponen	Uraian
	dan keselamatan pelayanan	tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Penugasan langsung dari atasan langsung; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali.

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

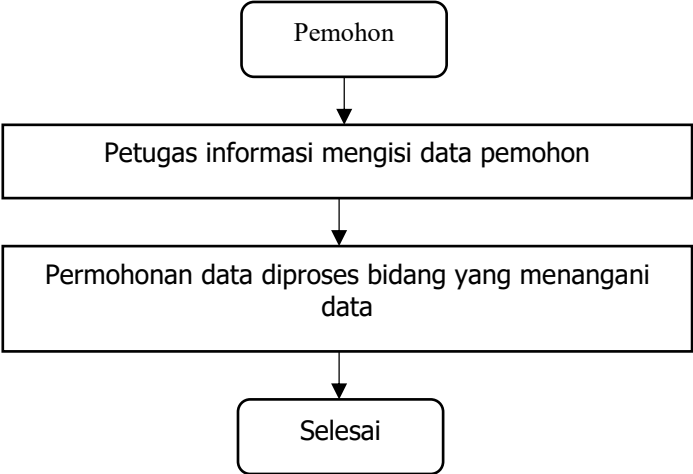
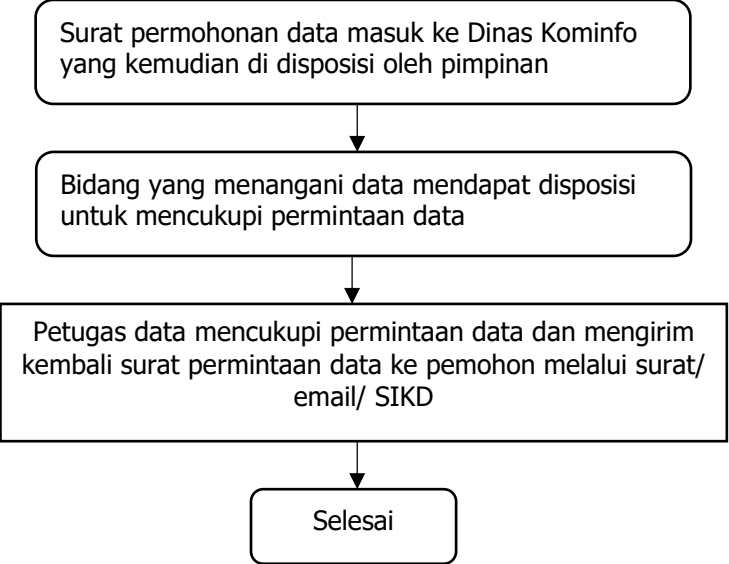
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</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>

No.	Komponen	Uraian
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p>1. Surat permohonan peliputan terkait kegiatan di instansi yang bersangkutan</p> <p>2. Koordinasi pemohon dengan koordinator liputan terkait kegiatan yang akan diliput</p> <p>3. Koordinasi pemohon dengan petugas yang akan meliput kegiatan</p> <p>4. Proses peliputan berlangsung</p> <p>5. Menerima hasil liputan baik itu berupa foto, release, link berita di medsos maupun website, atau video liputan</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
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 (empatbelas) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumat pelayanan;</li> <li>- Motto pelayanan.</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memakai APD saat bertugas;</li> <li>- Berita yang dipublikasikan terjamin kebenaran dan</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
	pelayanan	dapat dipertanggungjawabkan; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Laporan pelaksanaan peliputan kegiatan Pemerintah Kota Madiun.

#### 4. 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 69 Tahun 2020 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>

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>

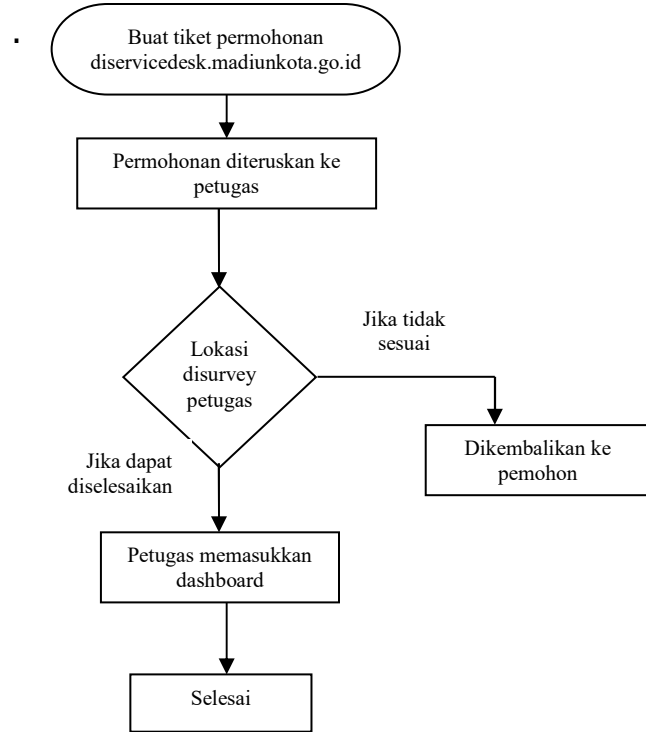
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran masukan	Melalui telepon (0351) 467327
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan pelayanan	Maklumat Pelayanan Dinas Kominfo Kota Madiun
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	Keselamatan pelayanan dijamin oleh petugas
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan setiap akhir tahun

## 5. Jenis Pelayanan : Pelayanan Wifi Gratis

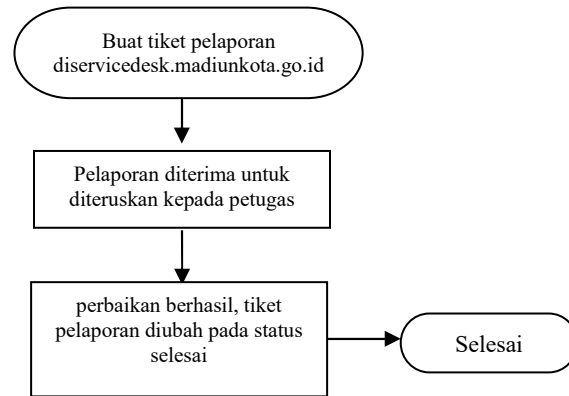
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana</li> <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> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat terkait permohonan pemasangan wifi di fasiliaaas umum masyarakat</li> <li>- Menyebutkan nama tempat dan alamat</li> <li>- pemasangan wifi gratis</li> </ul> <p>Melaporkan trobel wifi melalui aplikasi servicedesk dan whatsapp group wifi</p>

3 Sistem, mekanisme dan prosedur

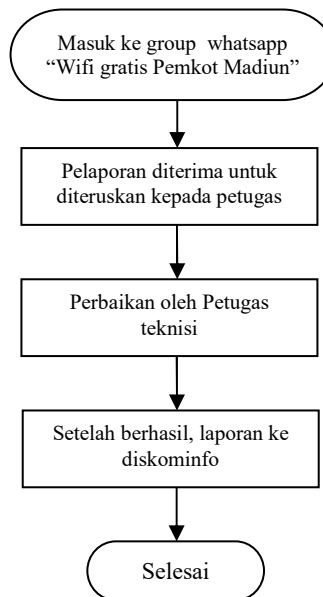
1 Permohonan pemasangan wifi gratis



2 Pelaporan/pengaduan gangguan/ perbaikan wifi gratis melalui aplikasi service desk



3 Pelaporan/ pengaduan gangguan/ perbaikan wifi gratis melalui group whatsapp





4.	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 1 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 <u>Prasarana :</u> - tangga, kabel, alat listrik
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami pertrobelshouting 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 - Whatsapp group "Wifi Gratis Pemkot Madiun"
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	- SPK (Surat Perjanjian Kerjasama) dengan pihak ketiga
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- cctv
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 bulan sekali

#### 6. Jenis Pelayanan : Layanan Call Center 112

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- 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 Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;

No.	Komponen	Uraian
		<p>tentang Pelayanan Publik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 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 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun</li> <li>- RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) tahun 2019 – 2024</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>Panggilan darurat masuk melalui jaringan GSM maupun PSTN ke nomor 112</p> <p>Panggilan berasal dari wilayah Kota Madiun</p>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<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]     I[Arahan dari Supervisor] --&gt; E     J[Jika tidak dapat diselesaikan] --&gt; I   </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>

No.	Komponen	Uraian
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa penanganan panggilan darurat 112
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> - Server IP PBX, PC Call Agent, HT, Pesawat Telepon PSTN, HP Tablet - Petugas Call Taker, Petugas Supervisor - Jadwal Jaga Call Center, Buku sementara data panggilan darurat, Data Dispatcher <u>Prasarana :</u> - Ruang Call Center - Meja dan Kursi Call Taker
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 pelaksanaan harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Berkirim surat - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : <a href="mailto:kominfo@madiunkota.go.id">kominfo@madiunkota.go.id</a> - Web site : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> - SMS : MADIUNKOTA(spasi)ISI ADUAN kirim ke 1708
11.	Jumlah pelaksana	- 25 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Jaminan garansi peralatan dari penyedia IP PBX - Monitoring dari Kementerian Kominfo
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- -
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 bulan sekali

**7. 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 Pelayanan Publik;</li> <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;</li>   <li>- Peraturan Walikota Madiun Nomor 69 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</li> </ul>
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salah satu identitas pemohon (KTP, SIM, KIA, Kartu Pelajar, Passport)</li> <li>- Tidak boleh diwakilkan (sesuai identitas)</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pemohon datang ke GCIO</p> <pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke Gedung GCIO] --&gt; B[2. Pemohon mengisi buku tamu dan mengutarakan maksud berkunjung]     B --&gt; C[3. Pemohon menanyakan informasi pelatihan?]     C -- Ya --&gt; D[4. Pemohon mengisi buku permohonan pelatihan]     C -- Tidak --&gt; E[4. Staff gedung GCIO mengarahkan ke Coworking Space]     D --&gt; F[5. Staff gedung GCIO menjelajahi waktu pelatihan (maks. 2 minggu)]     F --&gt; G[6. Pemohonan terlangani]     E --&gt; G     </pre>

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksimal 5 menit untuk administrasi penggunaan coworking space</li> <li>- Maksimal 10 menit untuk pelayanan informasi pelatihan dan 2 minggu untuk pemanggilan peserta/penginformasian jadwal pelatihan</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	<p>Jasa informasi pelatihan di GCIO</p> <p>Jasa pelatihan di GCIO</p> <p>Jasa coworking space</p>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PC dan printer</li> <li>- PC all in one untuk peserta pelatihan dan pengguna coworking space</li> <li>- Koneksi internet</li> <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>- Ruang 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>- 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> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web site : www.lapor.go.id</li> <li>- SMS : MADIUNKOTA(spasi)ISI ADUAN kirim ke 1708</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	Dilaksanakan 1 bulan sekali

Madiun, Januari 2021  
**KEPALA DINAS**  
**KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KOTA MADIUN**

**SUBAKRI, S.Sos, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19680904 198903 1 004



**MADIUN**  
Kota Pendekar

**TAHUN  
2021**

# **STANDAR PELAYANAN**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA MADIUN**