



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI PAPUA

STANDART PELAYANAN PUBLIK



DAFTAR ISI

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI PAPUA Nomor : 065 / 380 / Diskominfo	1
A. STANDAR PELAYANAN RETRIBUSI GEDUNG AULA, LAPTOP, DISPLAY OUTDOOR (KOMERSIAL DAN NON KOMERSIAL)	4
B. STANDAR PELAYANAN INFORMASI DOKUMENTASI PUBLIK	7
C. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN RESET PASSWORD (TPP, Absensi, E-Office, e-SPPD)	10
D. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERGANTIAN/PERBAIKAN MESIN ABSENSI	12
E. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERMINTAAN SUB DOMAIN	14
F. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERGANTIAN OPERATOR TPP/ABSENSI	16
G. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMASANGAN AKSES INTERNET DILINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAN MASYARAKAT	18
H. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN	21
I. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI	24
J. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMBUATAN / PENERBITAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)	28
K. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGAMANAN SIGNAL (JAMMER)	31



PEMERINTAH PROVINSI PAPUA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Soa-Siu Dok II Bawah-Jayapura

Website : [http // www.papua.go.id](http://www.papua.go.id)

Email : kominfo@papua.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI PAPUA

Nomor : 065 / 380 / Diskominfo

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI PAPUA

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI PAPUA

- Menimbang : a Bahwa untuk melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berdasarkan ketentuan pasal 15 huruf a yang menyatakan penyelenggaraan Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga terciptanya pelayanan prima, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan;
- c Bahwa sebagaimana dimaksud pada butir a dan b di atas maka perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua;
- Mengingat : 1 Undang-undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang Pembentukan Provinsi Otonomi Irian Barat dan Kabupaten-Kabupaten Otonomi di Irian Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1969 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2907);
- 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 4 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);

2. 5. Undang-Undang....

- 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
- 6 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 7 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 8 Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
- 9 PERPRES No. 95 Tahun 2018 ttg Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- 10 Peraturan Menteri PNRB No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas;
- 11 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28/PER/M.KOMINFO/07/2010, tentang Penggunaan Nama Domain go.id untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 12 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Revormasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Layanan Publik;
- 13 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
- 14 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perangkat Daerah Provinsi Papua dan Provinsi Papua barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 349) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 116 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2017 tentang Perangkat Daerah Provinsi Papua dan Papua Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1596);
- 15 PERKA BSSN No 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Keamanan Informasi dan Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik;
- 16 PERKA BSSN No 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Persandian Untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;
- 17 PERKI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- 18 Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor : 18 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor : 6 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah dan Keputusan Gubernur Papua Nomor : 188.4/360/Tahun 2016 tentang Pemberlakuan tarif Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi Papua;
- 19 Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Pearangkat daerah Provinsi Papua;
- 20 Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua;

3. 21. Peraturan Gubernur...

- 21 Peraturan Gubernur Papua Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua;
- 22 Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2021, Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua;
- 23 Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2021, Tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Kominfo provinsi Papua.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

PERTAMA

: Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini;

KEDUA

: Standar Pelayanan pada Diktum Pertama sebagai berikut:
a. Layanan Retribusi Penggunaan Aula, Laptop, Display Outdoor (Komersial dan Non Komersial);
b. Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik (Podcast Tobbi, Media Elektronik, Media Cetak, Media Online. PPID);
c. Layanan Reset password (TPP, Absensi, E Office dan e SPPD);
d. Layanan Permohonan Penggantian/Perbaikan Mesin Absensi;
e. Layanan Permohonan Permintaan Subdomain;
f. Layanan Permohonan Penggantian Operator TPP/Absensi;
g. Layanan Permohonan Pemasangan Akses Internet;
h. Layanan Pengaduan SP4N Laporan;
i. Layanan Konsultasi;
j. Layanan Permohonan Pembuatan / Penerbitan Tanda Tangan Elektronik (TTE);
k. Layanan Permohonan Pengamanan Signal (JAMMER);

KETIGA

: Standar Pelayanan sebagaimana Diktum Pertama dan Kedua wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja, pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT

: Lampiran Surat Keputusan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dan Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jayapura
Pada tanggal : 7 Maret 2023

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI PAPUA**

**JERI AGUS YUDIANTO, S.Kom
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 197307232001121004**

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua
 Nomor : 065 / 380 / Diskominfo
 Tanggal : 7 Maret 2023

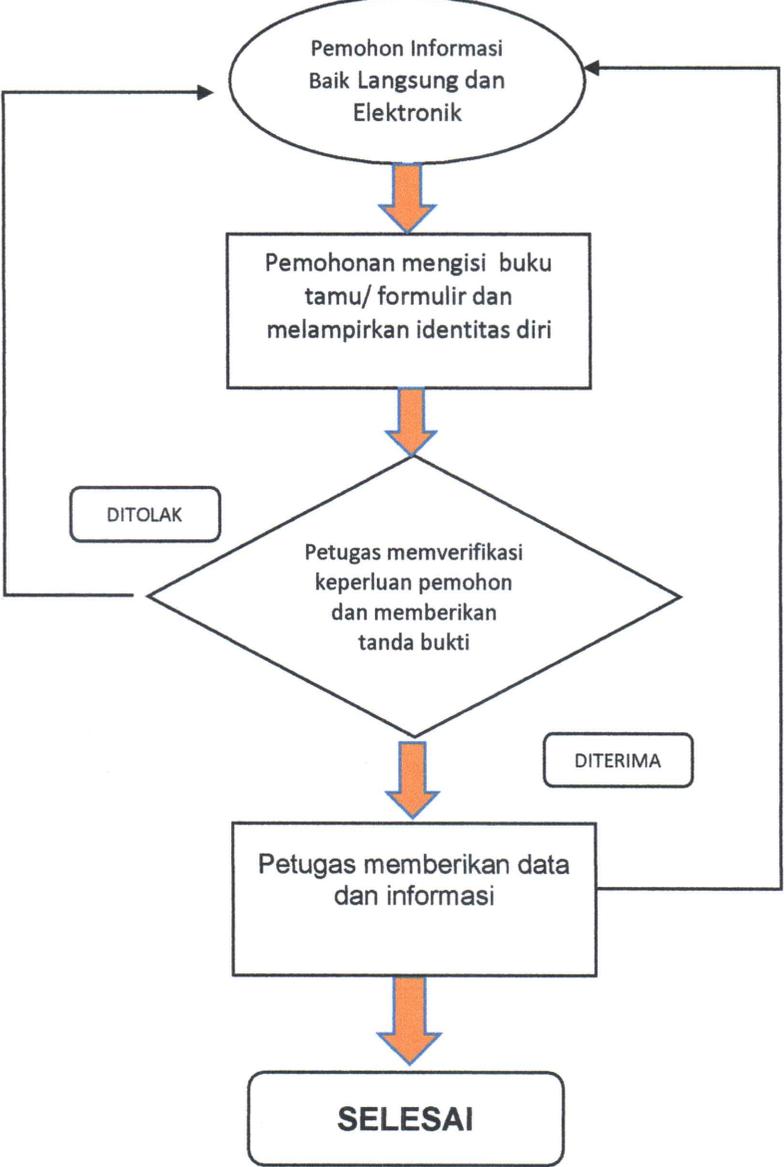
A. STANDAR PELAYANAN RETRIBUSI GEDUNG AULA, LAPTOP, DISPLAY OUTDOOR (KOMERSIAL DAN NON KOMERSIAL)

NO	KOMPONEN		URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)			
1	2		3
1	Persyaratan Pelayanan	:	1. Mengisi buku tamu; 2. Pemohon Menunjukkan KTP/identitas diri; 3. Surat Masuk terkait Pemakaian Gedung Aula, Laptop, Display Outdoor (Komersial dan Non Komersial).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<pre> graph TD A([Mengisi buku tamu dan menunjukkan identitas diri serta memberikan surat masuk]) --> B[Petugas melakukan Verifikasi atas tujuan surat dan menghubungi pejabat yang dituju] B --> C{Pejabat memberikan informasi Layanan} C -- DITOLAK --> A C -- DITERIMA --> D([Pejabat memberikan Layanan resmi terkait kewajiban]) D --> E([Selesai]) </pre>
KETERANGAN			
			1. Pemohon mengisi buku tamu yang telah tersedia serta melampirkan identitas diri, serta memberikan surat tujuan layanan; 2. Petugas memverifikasi keperluan Pemohon/ Surat Masuk dan mengantarkan Pemohon ke Pejabat yang menangani layanan; 3. Pejabat memberikan layanan sesuai maksud surat; 4. Jika memenuhi persyaratan maka Pemohon diterima dan melakukan kewajibannya, apabila tidak memenuhi Persyaratan maka Pemohon ditolak.

3	Jangka Waktu Pelayanan	:	20 Menit/ layanan
4	Biaya/Tarif	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Biaya Penggunaan Aula beserta Perlengkapannya Rp. 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) paket/ hari b. Biaya Penggunaan Laptop/ unit Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) Per unit/hari c. Biaya Penggunaan Display Outdoor Komersial Rp. 5.000,- (Lima Ribu Rupiah)/ 15 detik d. Biaya Penggunaan Display Outdoor Non Komersial Rp. 2.500,- (Dua Ribu Lima Ratus Rupiah)/ 15 detik
5	Produk Layanan.	:	Penggunaan Aula, Laptop, Display Outdoor (Komersia dan Non Komersial)
6	Penanganan Konsultasi, Saran dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung Ke Kantor Dinas Kominfo Provinsi Papua Jl. Soa Siu Dok II Bawah Jayapura 2. Kotak Saran 3. Email : diskominfo@papua.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)			
1	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor : 18 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor : 6 Tahun 2016 Tentang Retribusi Daerah dan Keputusan Gubernur Papua Nomor : 188.4/360/Tahun 2016 tentang Pemberlakuan tarif Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi Papua; 2. Pergub Papua Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kominfo Provinsi Papua; 3. Pergub Papua Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tugas pokok dan Fungsi Dinas Kominfo Provinsi Papua;
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Meja/kursi Pelatihan 8. Internet/Wifi 9. Televisi/AC/Videotron/Kamera/CCTV/Laptop 10. Tiang Bendera Merah Putih/ Bendera PATAKA 11. Mimbar 12. Meja/ Kursi Narasumber 13. Jalan Masuk Difabel
3	Kompetensi Pelaksana	:	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Retribusi Dinas
4	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang

5	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang Pejabat di Sekretariat
6	Jaminan Pelayanan	:	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	:	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

B. STANDAR PELAYANAN INFORMASI DOKUMENTASI PUBLIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas / Surat Perintah 2. Mengisi buku tamu/formulir permintaan informasi publik baik secara langsung maupun elektronik. 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:  <pre> graph TD Start([Pemohon Informasi Baik Langsung dan Elektronik]) --> Step1[Pemohonan mengisi buku tamu/ formulir dan melampirkan identitas diri] Step1 --> Decision{Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan tanda bukti} Decision -- DITOLAK --> Start Decision -- DITERIMA --> Step2[Petugas memberikan data dan informasi] Step2 --> End([SELESAI]) </pre>
KETERANGAN		
		1. Pemohon Informasi/Bantuan Kedinasan, menyampaikan maksud dan tujuan di Desk Layanan;

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Pemohon mengisi buku tamu/ formulir dan menunjukkan bukti pendaftaran melalui media elektronik dengan melampirkan bukti diri (KTP/Pendirian Organisasi yang sah) yang diarahkan oleh Petugas Layanan, baik yang langsung ke Desk layanan, (Pemohon datang langsung dan atau membawa surat kuasa apabila mewakili dari Badan Publik yang ditandatangani oleh pimpinan badan publik /badan publik lainnya dan melalui Elektronik (e-mail/website mengisi aplikasi /form yang ada); 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, dengan hasil verifikasi petugas memberikan bukti permohonan berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan. b. Permohonan ditolak. 4. Apabila di Proses Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan Pemohon. 5. Apabila di Tolak Pemohon dapat mengajukan keberatan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	:	47 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Layanan	:	Produk layanan yang dihasilkan : - Jenis Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik yang di kuasai oleh Dinas Kominfo Provinsi Papua.
6	Penanganan Keberatan, Saran dan Masukan	:	PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI/SARANA KEBERATAN SBB : <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung 2. Kotak Saran 3. Melalui Website Http://diskominfo.papua.go.id 4. E-mail : diskominfo@papua.go.id/ 5. Media Sosial
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)			
1	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah ; 3. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Layanan Publik; 4. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur; 5. Permen No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas;

C. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN RESET PASWORD (TPP, Absensi, E-Office, e-SPPD)

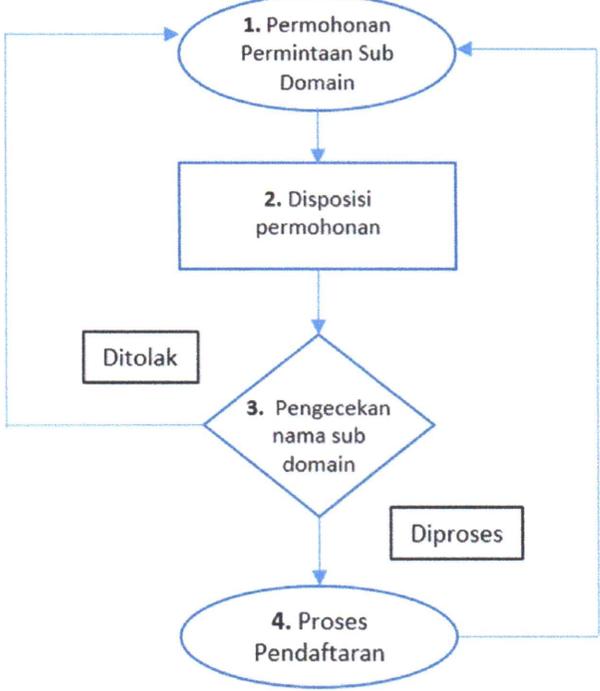
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	1. KTP 2. Mengisi buku tamu/formulir 3. Surat Permohonan SKPD
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([1. Permohonan Reset Paswor]) --> B[2. Pengisian Formulir Reset Password] B --> C{3. Validasi Data Pemohon} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Proses Reset]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permintaan reset password Admin memberikan Formulir pengisian permohonan reset password Proses validasi data pemohon dilakukan oleh penanggung jawab (kasie): <ol style="list-style-type: none"> Permintaan ditolak jika data tidak sesuai Permintaan diproses Petugas memberikan informasi mengenai password baru. Pemohon diminta pendapat, saran dan kritik atas pelayanan yang diterima.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Produk layanan yang dihasilkan: 1. Layanan Reset password; 2. Layanan konsultasi/Pengaduan.

6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung 2. E-mail: diskominfo@papua.go.id/ 3. Surat menyurat
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 14 Tahun 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang- Undang 25 Tahun 2009 ttg Pelayanan Publik; 3. Perpres No. 95 Tahun 2018 ttg Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 4. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur; 5. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 6. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah provinsi papua; 7. Pergub Papua No 52 Tahun 2012 ttg Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua; 8. Pergub Papua No. 14 Tahun 2013 ttg Pedoman SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua;
2.	Sarana Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center 8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll 10. Laptop/Printer/komputer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Aplikasi Informatika
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan Struktural: 4 Orang; 2. JFU 12 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

D. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERGANTIAN/PERBAIKAN MESIN ABSENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan 2. Mengisi buku tamu/fomulir
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([1. Permohonan Pergantian/Perbaikan Mesin]) --> B[2. Disposisi permohonan] B --> C{3. Pengecekan permintaan} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Proses Pengerjaan]) D --> A </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirim Surat Permohonan pergantian/perbaikan mesin 2. Proses disposisi surat Permohonan dilakukan melalui aplikasi e-office 3. Pengecekan ketersediaan mesin (pergantian mesin) dan perbaikan oleh Kasie: <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan ditolak jika ketersediaan mesin habis dan diarahkan menggunakan aplikasi e-presensi (android/ios) b. Permintaan diterima jika proses perbaikannya bersifat logic c. Permintaan diproses 4. Petugas menyerahkan tanda terima mesin (pergantian mesin) dan TIM mengerjakan perbaikan mesin (perbaikan mesin). 5. Pemohon diminta pendapat, saran dan kritik atas pelayanan yang diterima.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jam Pelayanan : 2 x 24 Jam (Jam kantor)
4.	Biaya / Tarif	Gratis

E. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERMINTAAN SUB DOMAIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	1. KTP / Surat Permohonan 2. Mengisi buku tamu/fomulir 3. Melampirkan Hasil Uji Tes Security website/aplikasi (pentest)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([1. Permohonan Permintaan Sub Domain]) --> B[2. Disposisi permohonan] B --> C{3. Pengecekan nama sub domain} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Proses Pendaftaran]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirim Surat Permohonan permintaan Sub Domain 2. Proses disposisi surat Permohonan dilakukan melalui aplikasi e-office 3. Pengecekan penamaan subdomain oleh Kasie: <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan ditolak jika nama sub domain sudah terdaftar b. Permintaan diproses 4. Tim Teknis melakukan proses pendaftaran sub domain 5. Pemohon diminta pendapat, saran dan kritik atas pelayanan yang diterima.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Kantor 07.30 - 15.00 WIT 2. Jam Pelayanan : 5 x 24 Jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Produk layanan yang dihasilkan: 1. Layanan Permohonan subdomain; 2. Layanan konsultasi/Pengaduan.
6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Datang langsung 2. E-mail: diskominfo@papua.go.id/

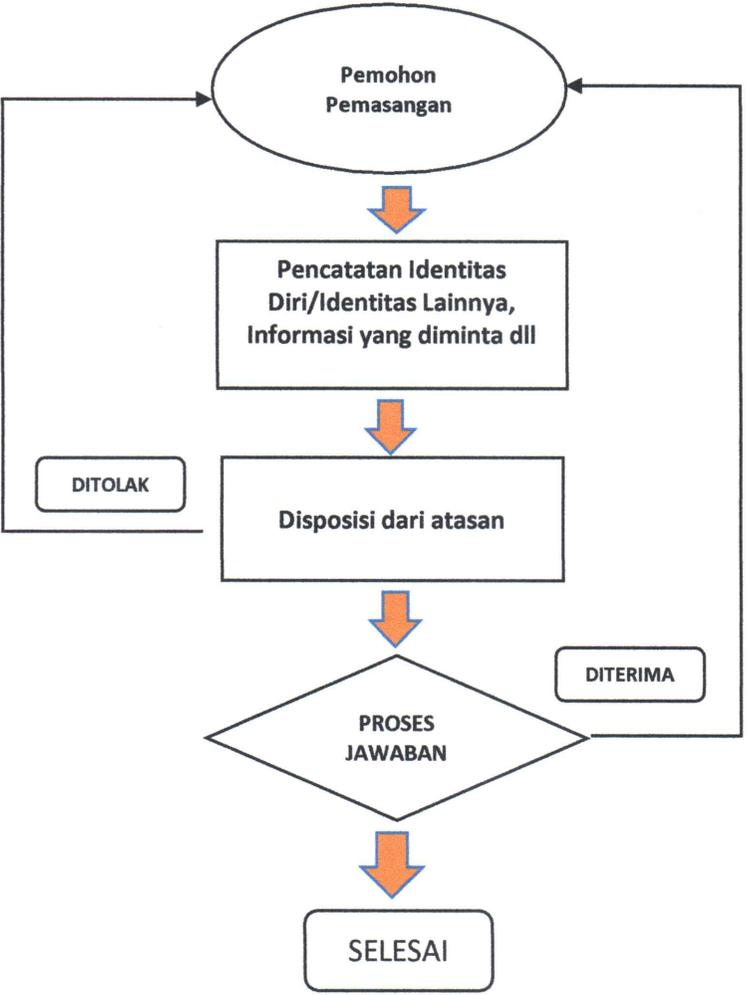
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 14 Tahun 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang- Undang 25 Tahun 2009 ttg Pelayanan Publik; 3. Perpres No. 95 Tahun 2018 ttg Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 4. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur; 5. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 6. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah provinsi papua; 7. Pergub Papua No 52 Tahun 2012 ttg Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua; 8. Pergub Papua No. 14 Tahun 2013 ttg Pedoman SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua;
2.	Sarana Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center 8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll 10. Laptop/Printer/komputer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Aplikasi Informatika
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan Struktural: 4 Orang; 2. JFU 12 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

F. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERGANTIAN OPERATOR TPP/ABSENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	1. KTP / Surat Permohonan 2. Mengisi buku tamu/fomulir 3. Melampirkan Hasil Uji Tes Security website/aplikasi (pentest)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([1. Permohonan Pergantian admin]) --> B[2. Disposisi permohonan] B --> C{3. Validasi data pemohon} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Proses edit data admin]) D --> A </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengirim Surat Permohonan Pergantian Operator TPP/Absensi Proses disposisi surat Permohonan dilakukan melalui aplikasi e-office Pengecekan Surat Permohonan oleh Kasie : <ol style="list-style-type: none"> Permintaan ditolak jika Permintaan diproses Pengeditan data admin baru diproses Pemohon diminta pendapat, saran dan kritik atas pelayanan yang diterima.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jam Pelayanan : 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	Produk layanan yang dihasilkan: 1. Layanan Permohonan subdomain; 2. Layanan konsultasi/Pengaduan.
6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Datang langsung 2. E-mail: diskominfo@papua.go.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 14 Tahun 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang- Undang 25 Tahun 2009 ttg Pelayanan Publik; 3. Perpres No. 95 Tahun 2018 ttg Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 4. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur; 5. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik; 6. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah provinsi papua; 7. Pergub Papua No 52 Tahun 2012 ttg Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua; 8. Pergub Papua No. 14 Tahun 2013 ttg Pedoman SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua;
2.	Sarana Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center 8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll 10. Laptop/Printer/komputer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Aplikasi Informatika
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan Struktural: 4 Orang; 2. JFU 12 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

G. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMASANGAN AKSES INTERNET DILINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Tugas / Surat Perintah dari Instansi Pemohon atau Organisasi Pemohon 2. Mengisi buku tamu/ Mengirim Surat Permintaan Melalui E-Office atau Berupa Fisik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon Pemasangan]) --> B[Pencatatan Identitas Diri/Identitas Lainnya, Informasi yang diminta dll] B --> C[Disposisi dari atasan] C --> D{PROSES JAWABAN} D -- DITOLAK --> A D -- DITERIMA --> E[SELESAI] </pre>
KETERANGAN		
		1. Pemohon Pemasangan, menyampaikan maksud dan tujuan di Desk Layanan atau datang langsung. 2. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, dengan hasil verifikasi petugas dan menerima semua kelengkapan pemohon. 3. Apabila di Proses Petugas menyiapkan Kebutuhan Baik Survey Lokasi dan Ketersediaan Peralatan. 4. Apabila di Tolak Pemohon dapat mengajukan Pendapat, Saran dan Kritik, melalui Kotak saran

3	Jangka Waktu Pelayanan	:	2 (dua) Hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Layanan	:	Produk layanan yang dihasilkan : a. Layanan Konsultasi TIK b. Pelayanan Jaringan Internet
6	Penanganan Keberatan , Saran dan Masukan	:	PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI/SARANA KEBERATAN SBB : 1. Datang Langsung 2. Melalui Website Http://diskominfo.papua.go.id 3. E-mail : diskominfo@papua.go.id/ 4. Media Sosial Facebook dan Instagram
PENGELOLAAN PELAYANAN			
1	Dasar Hukum	:	1. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik 2. Undang-Undang ITE 19 Tahun 2016 3. Perpres 95 Tahun Tahun 2018 Tentang Pemerintahan Berbasis Elektronik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 5. Permen No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas 6. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Layanan Publik 7. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Pearangkat daerah Provinsi Papua 8. PERKI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 9. Pergub Papua Nomor 27 Tahun 2019 ttg Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kominfo Provinsi Papua 10. Pergub Papua Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tugas pokok dan Fungsi dinas kominfo Provinsi Papua
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	:	1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center 8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll 10. Laptop/Printer/computer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV

			14. Ruang Server 15. Aula
3	Kompetensi Pelaksana	:	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi
4	Pengawasan Internal		Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	:	1. Jabatan Struktural : 3 Orang 2. Pegawai Pelaksana : 8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	:	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	:	1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan		Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

H. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengaduan 2. Mengisi buku registrasi /formulir pengaduan apabila langsung ke desk layanan. 3. Apabila menggunakan aplikasi, mengirim pengaduan ke sms 1708, website http://lapor.go.id. atau masuk ke aplikasi android dan ios “ SP4N LAPOR” 4. Uraikan Kronologis laporan dengan jelas dan lengkap 5. Gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar 6. Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia (foto, surat) 7. Kirimkan Laporanmu dan tunggu diverifikasi 8. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Menerima disposisi laporan dari super Admin]) --> B[Menerima laporan dari saluran : SMS, Website, aplikasi mobile, twiter dan jalur konvensional (tatap muka, telepon, Surat, Fax, email dll)] B --> C[Admin mendisposisikan Laporan ke unit kerja/ SKPD yang berwenang] C --> D[Bila laporan bukan kewenangan instansi Dapat dikembalikan ke Super Admin] D --> A D -- DITOLAK --> A D --> E{Pelapor menerima jawaban/tanggapan atas} E -- DITERIMA --> A E --> F[SELESAI] </pre>
KETERANGAN		1. Formulir Aduan

			<ol style="list-style-type: none"> 2. Sampaikan Laporan Pengaduan dengan menggunakan situs http://lapora.go.id. atau sms 1708 Atau langsung ke Desk Layanan Diskominfo 3. Apabila langsung , maka petugas (admin) membantu /membimbing laporan pengaduan untuk dimasukkan dalam sistim Pengaduan LAPOR! 4. Admin utama melakukan Verifikasi setiap laporan masyarakat/Publik 5. Admin utama mendisposisikan laporan ke setiap admin penghubung yang berada di Perangkat Daerah/SKPD. 6. Admin/Pejabat Penghubung yang dituju menjawab dan meneruskan kepada pelapor atas pengaduan 7. Jawaban Pengaduan diterima 8. Bila laporan bukan kewenangan Instansi, maka dapat dikembalikan ke Super admin 9. Apabila Pejabat Penghubung/admin belum memberikan jawaban atas pengaduan, maka masih ada 30 hari kelender untuk menjawabnya 10. Apabila waktu 60 hari pengaduan belum menerima jawaban atas aduannya, maka ombudsmen akan memfasilitasi pengaduan ke Badan publik yang dituju.
3	Jangka Waktu Pelayanan	:	90 hari
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Layanan.	:	Jawaban /Tanggapan atas laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N Lapor.
6	Penanganan Pengaduan Masyarakat , Saran dan Masukan	:	<p>PENGELOLAAN PENGADUAN ATAS LAYANAN PUBLIK YANG TIDAK MEMUASKAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melayankan Pengaduan Lapor atas yang ditujukan Diskominfo langsung Kantor Diskominfo Jln soa Siu Dok 2 Bawah jayapura Utara 2. Melalui Website Http://lapor.go.id 3. SMS 1708 4. Surat,Telepon,E-mail 5. Kotak Pengaduan 6. Pengaduan LAPOR, menggunakan Aplikasi SP4N LAPOR!, maka semua pengaduan masuk kesistim lapor, apabila pengaduan langsung/pelapor tdk dapat menggunakan secara elektronik, maka petugas layanan yang akan membantu/membimbing dan mengarahkan untuk masuk dalam sistim lapor (Sesuai formulir pengadun dengan memenuhi persyaratan) atau masuk ke aplikasi android dan ios “ SP4N LAPOR”

PENGELOLAAN PELAYANAN			
1	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang- Undang 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik ; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah ; 4. Peraturan Presiden nomor 76 Tahun 2013 dan Permen PAN RB NO. 3 Tahun 2015 Tahun 2014 tetang Road Map Pengembangan system Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Permen No. 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur ; 6. Permen No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas 7. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Pearangkat daerah Provinsi Papua 8. Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua; 9. PERKI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 10. Pergub Papua Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kominfo Provinsi Papua; 11. Pergub Papua Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tugas pokok dan Fungsi Dinas Kominfo Provinsi Papua;
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center 8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll 10. Laptop/Printer/komputer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV 14. Kotak Saran
3	Kompetensi Pelaksana	:	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan
4	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan Struktural : 4 Orang 2. Jabatan Fungsional Pranata Humas Madya 1 Orang 3. JFU 5 Orang

6	Jaminan Pelayanan	:	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	:	1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan		Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

I. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

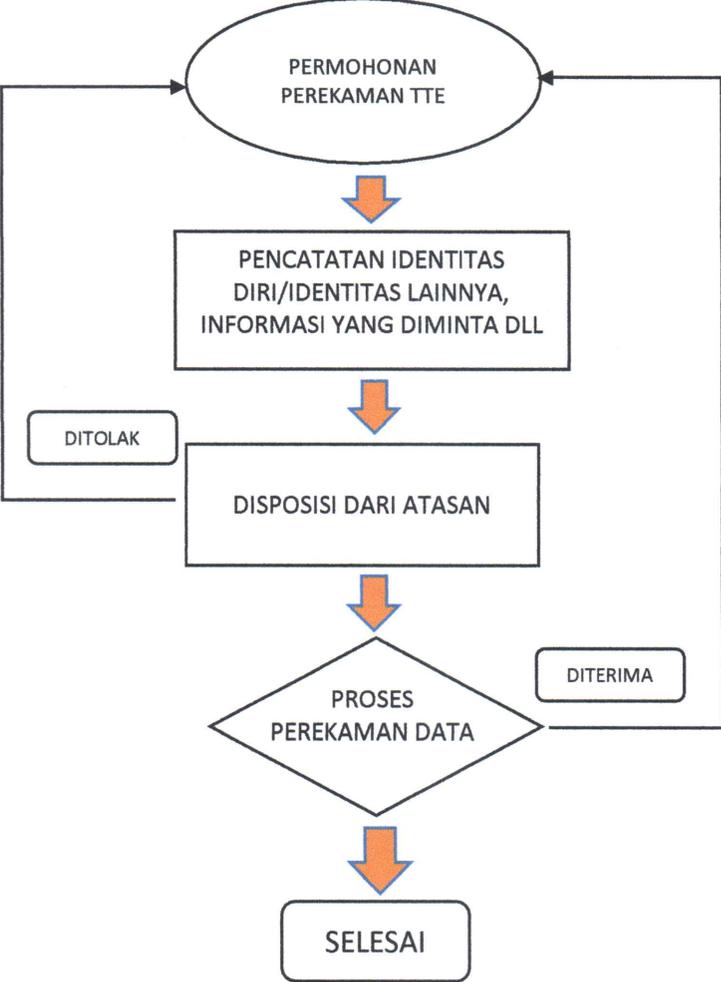
NO	KOMPONEN		URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)			
1	2		3
1	Persyaratan pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas/Surat urut Tugas / Surat Perintah 2. Mengisi buku tamu/fomulir konsultasi 3. Menunjukkan dan melampirkan foto copi KTP/Identitas lainnya.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<pre> graph TD A([Mengisi buku tamu dan menunjukkan identitas diri serta tujuan konsultasi]) --> B[Petugas melakukan Verifikasi atas tujuan konsultasi dan menghubungi pejabat yang dituju] B --> C{Pejabat ,/petugas ada dan bersedia melakukan konsultasi} C --> D[] </pre>

			<pre> graph TD A[Pejabat/Petugas, memberikan informasi/dokumen resmi] --> B[SELESAI] </pre>
			KETERANGAN
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon konsultasi /Bantuan Kedinasan, menyampaikan maksud dan tujuan dengan mengisi buku register dan formulir yang telah tersedia serta melampirkan bukti diri (KTP/Pendirian Organisasi bukti yang sah) 2. Petugas memverifikasi keperluan konsultasi dan mempersilahkan Pemohon untuk menunggu di ruang tunggu, dan kemudian petugas menyampaikan /melaporkan ke Bagian Sekretariata/Sub bagian Umum dan atau petugas langsung menyampaikan kepada pejabat yang menangani tugas dan Fungsi. 3. Setelah petugas menyampaikan kepada Pejabat, yang bersangkutan dan pejabat menyetujui atas konsultasi tersebut, maka petugas menyampaikan kepada Pemohon /publik dan mempersilahkan masuk keruang konsultasi 4. Setelah selesai konsultasi publik dipersilahkan untuk mengisi formulir kotak Kepuasan atau memberi saran dan masukan terkait pelayanan yang diterima.
3	Jangka Waktu Pelayanan	:	30 Menit
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Layanan.	:	Produk layanan yang dikonsultasikan : <ol style="list-style-type: none"> a. Konsultasi Layanan Retribusi Penggunaan Aula, Laptop, Display Outdoor (Komersial dan Non Komersial);

			<ul style="list-style-type: none"> b. Konsultasi Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik (Podcast Tobbi, Media Elektronik, Media Cetak, Media Online. PPID); c. Konsultasi Layanan Reset password (TPP, Absensi, E Office dan e SPPD); d. Konsultasi Layanan Permohonan Penggantian/Perbaikan Mesin Absensi; e. Konsultasi Layanan Permohonan Permintaan Subdomain; f. Konsultasi Layanan Permohonan Penggantian Operator TPP/Absensi; g. Konsultasi Layanan Permohonan Pemasangan Akses Internet; h. Konsultasi Layanan Pengaduan SP4N Laport; i. Konsultasi Layanan Konsultasi; j. Konsultasi Layanan Permohonan Pembuatan / Penerbitan Tanda Tangan Elektronik (TTE); k. Konsultasi Layanan Permohonan Pengamanan Signal (JAMMER);
6	Penanganan Konsultasi , Saran dan Masukan	:	PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI/SARANA KEBERATAN SBB : <ul style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung 2. Kotak Saran 3. Melalui Website Http://diskominfo.papua.go.id 4. E-mail : diskominfo@papua.go.id/ 5. Media Sosial 6. Kuisisioner Kepuasan Masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN			
1	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 4. Peraturan Presiden nomor 76 Tahun 2013 dan 5. Permen PAN RB NO. 3 Tahun 2015 Tahun 2014 ttg Road Map Pengembangan system Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur 7. Permen No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas 8. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Pearangkat daerah Provinsi Papua 9. PERKI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 10. Pergub No 16 Tahun 2017, tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat secara elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua;

			11. Pergub Papua Nomor 27 Tahun 2019 ttg Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kominfo Provinsi Papua 12. Pergub Papua Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tugas pokok dan Fungsi Dinas Kominfo Provinsi Papua
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	:	1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center 8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll 10. Laptop/Printer/komputer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV 14. Kotak Saran
3	Kompetensi Pelaksana	:	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Layanan Pengaduan
4	Pengawasan Internal	:	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	:	1. Jabatan Struktural : 25 Orang 2. Jabatan Fungsional Pranata Humas Madya 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	:	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan Dinas Kominfo.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	:	1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan		Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan pada Diskominfo.

J. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMBUATAN / PENERBITAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Tugas / Surat Perintah 2. Kartu pengenal (KTP) , Kartu Pegawai (KTP) 3. Mengisi buku tamu/ Mengirim Surat Permintaan Melalui E-Office atau Berupa Fisik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([PERMOHONAN PEREKAMAN TTE]) --> B[PENCATATAN IDENTITAS DIRI/IDENTITAS LAINNYA, INFORMASI YANG DIMINTA DLL] B --> C[DISPOSISI DARI ATASAN] C --> D{PROSES PEREKAMAN DATA} D --> E([SELESAI]) D -- DITERIMA --> A C -- DITOLAK --> A </pre>
KETERANGAN		
		1. Pemohon menyampaikan maksud dan tujuan Pembuatan di desk layanan atau datang langsung. 2. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, dengan hasil verifikasi petugas memberikan bukti permohonan berupa Surat rekomendasi dari Kepala Dians Komunikasi dan Informasi sebagai penanggung jawab IT di Pemerintahan Provinsi Papua.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Apabila di Proses Petugas menyiapkan Kebutuhan Pemberkasan dan Perekaman data pemohon. 4. Apabila di Tolak Pemohon dapat mengajukan Pendapat, Saran dan Kritik.
2	Jangka Waktu Pelayanan	: Senin – Jumat, Pukul 09.00 – 15.00 Wit
3	Biaya/Tarif	: Gratis
4	Produk Layanan	: Produk layanan yang dihasilkan : <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Konsultasi Persandian & TTE b. Pelayanan Perekaman dan Penerbitan TTE
5	Penanganan Keberatan , Saran dan Masukan	: <p>PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI/SARANA KEBERATAN SBB :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Langsung 2. Melalui Website Http://diskominfo.papua.go.id 3. E-mail : diskominfo@papua.go.id/ 4. Media Sosial Facebook dan Instagram
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik 2. Undang-undang ITE 19 Tahun 2016 3. Perpres 95 Tahun Tahun 2018 Tentang Pemerintahan Berbasis Elektronik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 5. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Layanan Publik 6. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur 7. Permen No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas 8. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Pearangkat daerah Provinsi Papua 9. PERKI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 10. Pergub Papua Nomor 27 Tahun 2019 ttg Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kominfo Provinsi Papua 11. Pergub Papua Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tugas pokok dan Fungsi dinas kominfo Provinsi Papua
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center 8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll

			10. Laptop/Printer/komputer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV 14. Aula 15. Ruang Server
3	Kompetensi Pelaksana	:	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Persandian
4	Pengawasan Internal		Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	:	1. Jabatan Struktural : 4 Orang 2. Pegawai Pelaksana : 7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	:	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	:	1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan		Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

K. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGAMANAN SIGNAL (JAMMER)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	2	3
1	Persyaratan pelayanan	1. Surat Tugas / Surat Perintah 2. Mengisi buku tamu/ Mengirim Surat Permohonan Melalui E-Office atau Berupa Fisik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([PEMOHON PENGAMANAN SIGNAL]) --> B[PENCATATAN IDENTITAS DIRI/IDENTITAS LAINNYA, INFORMASI YANG DIMINTA DLL] B --> C[DISPOSISI DARI ATASAN] C --> D{PROSES PENGAMANAN} D --> E[SELESAI] D -- DITOLAK --> A F[DITOLAK] --- D </pre>
KETERANGAN		
		1. Pemohon menyampaikan maksud dan tujuan Pembuatan di desk layanan atau datang langsung. 2. Petugas mencatat keperluan dan dan Berkas , berupa surat permohonan, identitas diri dll 3. Apabila di Proses Petugas menyiapkan Kebutuhan Baik Survey Lokasi pemasangan dan Kesiapan Peralatan Jammer 4. Apabila di Tolak Pemohon dapat mengajukan Pendapat, Saran dan Kritik.

3	Jangka Waktu Pelayanan	:	30 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Layanan	:	Produk layanan yang dihasilkan : a. Layanan Konsultasi Persandian b. Pelayanan Pengamanan Signal dan VVIP (Jammer)
6	Penanganan Keberatan , Saran dan Masukan	:	PENGELOLAAN KEBERATAN INFORMASI/SARANA KEBERATAN SBB : 1. Datang Langsung 2. Melalui Website Http://diskominfo.papua.go.id 3. E-mail : diskominfo@papua.go.id/ 4. Media Sosial Facebook dan Instagram
PENGELOLAAN PELAYANAN			
1	Dasar Hukum	:	1. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik 2. Undang-undang ITE 19 Tahun 2016 3. Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Pemerintahan Berbasis Elektronik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 5. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Layanan Publik 6. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur 7. Perka BSSN No 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Keamanan Informasi dan Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik 8. Perka BSSN No 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Persandian Untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah 9. Permen No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas 10. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Provinsi Papua 11. PERKI Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 12. Pergub Papua Nomor 27 Tahun 2019 ttg Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kominfo Provinsi Papua 13. Pergub Papua Nomor 35 Tahun 2021 tentang Tugas pokok dan Fungsi dinas kominfo Provinsi Papua
2	Sarana Prasarana/ fasilitas	:	1. Ruang Tunggu /Kursi Sofa dan Kursi 2. Meja Layanan /Desk layanan 3. Tempat Parkir 4. Musholah 5. Toilet 6. Papan Informasi Digital 7. Ruangan Rapat /Media Center

			8. Perpustakaan 9. Televisi/AC/Media woll 10. Laptop/Printer/komputer 11. Wifi Gratis 12. Ramah disabilitas (Jalan) 13. CCTV 14. Aula 15. Ruang Server
3	Kompetensi Pelaksana	:	Pejabat Memiliki Kompetensi sesuai Standarisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi
4	Pengawasan Internal		Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	:	1. Jabatan Struktural : 4 Orang 2. Pegawai Pelaksana : 7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	:	Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan dan Kebijakan serta SOP Layanan yang ada.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	:	1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Diskominfo Papua Memberikan Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan		Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pelayanan Diskominfo.

Ditetapkan di : Jayapura
 Pada tanggal : 7 Maret 2023

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 PROVINSI PAPUA**

**JERI AGUS YUDIANTO, S.Kom
 PEMBINA UTAMA MUDA
 NIP 197307232001121004**