

Lampiran I

Nomor :

Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Nama Layanan : Pelayanan Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">a. WNI dan/atau Badan Hukum Indonesia;b. Mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik;c. Melampirkan copy identitas diri WNI bagi pemohon perorangan atau bukti pengesahan Badan Hukum yang diterbitkan oleh Kementrian yang membidangi urusan hukum dan Hak Asasi Manusia bagi pemohon Badan Hukum.
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Permohonan Informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy pemohon dan pengguna informasi.b. Petugas memberikan tanda bukti penerima permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.c. Petugas memproses permintaan permohonan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.d. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi, jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;e. Jika informasi yang diminta oleh pemohon belum tersedia pada website Pemerintah Kota, maka PPID akan meneruskan permintaan informasi tersebut kepada SKPD terkait selakuf. PPID pembantu;

		<p>g. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik;</p> <p>h. Membukukan dan mencatat.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh PPID dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sesuai dengan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4.	Biaya/ tarif	GRATIS
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Brosur - Leaflet - Booklet - Buku Perundang Perundangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<p>a. Telepon : 0711-352271;</p> <p>b. Fax : 343262;</p> <p>c. Website : www.ppid.palembang.go.id;</p> <p>d. Sekretariat PPID;</p> <p>e. Kotak Saran;</p> <p>f. Penyediaan petugas penerima pengaduan.</p>

Lampiran I

Nomor :

Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
Nama Layanan : Pelayanan Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. PP No. 61 tahun 2008 tentang Pelaksanaan UU No.14 Tahun 2008; c. Permendagri RI No. 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, Kementerian Dalam Negeri, dan Pemerintah Daerah; d. Peraturan Komisi Informasi No. 01 tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik e. Peraturan Komisi Inspeksi No. 01 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; f. Surat tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pelaksana di lingkungan Pemerintah Kota Palembang Nomor 480/KPTS/DISKOMINFO/2023.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	a. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; b. Toilet c. Halaman parkir; d. Komputer yang terhubung internet; e. Meja dan kursi; f. Telepon; g. Faksimile; h. Printer; i. Televisi; j. Wifi gratis.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. S1 Hukum; b. S1 Kearsipan; c. S1 Ilmu Administrasi Negara; d. S1 Ilmu Pemerintahan; e. D3 Teknik Informatika Komputer; f. D3 Sistem Informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pranata Humas Ahli Muda Drs. Ashari Nip. 196804261994031003

5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat waktu, dan sederhana. b. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan. c. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; c. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP; d. Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas KKN.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Lampiran
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NAMA UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
NAMA LAYANAN : Penyediaan Internet Bagi Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Organisasi Perangkat Daerah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>A. Permintaan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perangkat daerah mengajukan permintaan layanan internet ke Dinas Komunikasi dan Informatika, melalui surat elektronik atau manual dan dikirimkan langsung ke kantor.2. Bidang pengelolaan e-government melakukan pengecekan ketersediaan anggaran dan persiapan anggaran kalau belum tersedia.3. Tim melakukan peninjauan untuk menentukan ketersediaan layanan di lokasi yang diminta. <p>B. Pemasangan dan Konfigurasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Jika layanan tersedia, penyedia melakukan pemasangan perangkat dan konfigurasi di lokasi pengguna.2. Perangkat daerah diberikan informasi login dan panduan penggunaan layanan. <p>C. Layanan Pelanggan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perangkat daerah dapat menghubungi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk bantuan atau keluhan.2. Tim layanan pelanggan merespons permintaan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai. <p>D. Pemeliharaan dan Pembaruan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dinas Komunikasi dan Informatika akan melakukan monitoring dan pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur jaringan.2. Pembaruan sistem dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kinerja dan keamanan layanan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pelayanan 3 hari
4.	Produk pelayanan	Layanan Pemasangan Internet
5.	Biaya Tarif	GRATIS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Kritik, saran dan masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. WA :2. Email : kominfo@palembang.go.id

Lampiran I

Nomor :

Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Nama Layanan : Penyediaan Internet Bagi Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikc. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;d. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang;Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;b. Toiletc. Halaman parkir;d. Komputer yang terhubung internet;e. Meja dan kursi;f. Printer;g. Televisi;h. Wifi gratis.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. S1 Teknik Informatika;b. D3 Teknik Informatika Komputer;c. D3 Manajemen Informatika.
4.	Pengawasan Internal	Pranata Komputer Ahli Muda
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat waktu, dan sederhana.b. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.c. Menyediakan daftar informasi publik

		untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; c. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP; d. Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas KKN.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Lampiran I
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Nama Layanan : Unit Layanan Data Statistik Sektoral

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pengguna layanan Satu Data Statistik Sektoral Palembang
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">Pengelola Data menyusun daftar data Sektoral per-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang akan dihimpun dan mengirim dokumen permintaan data sektoral kepada Produsen dataProdusen data menyampaikan data dan metadata sesuai permintaan. Apabila terdapat Data yang belum lengkap dikembalikan kepada Produsen data untuk dilengkapi. Sedangkan data yang sudah lengkap diteruskan ke Seksi Pengelolaan Data dan StatistikAnalisis Statistik menghimpun, mengolah, menganalisa data dan metadata yang sudah lengkapAnalisis Statistik menyusun draf pelaporan dan penyajian hasil analisa data statistik sektoralKepala Bidang Teknologi Informasi dan Persandian memeriksa, mengoreksi draft pelaporan dan penyajian hasil analisa data statistik sektoralSekretaris Dinas memeriksa dan mengoreksi draft pelaporan dan penyajian hasil analisa data statistik sektoralKepala Dinas memeriksa dan menyetujui draf pelaporan dan penyajian hasil analisa data statistik sektoralKepala Bidang Teknologi Informasi dan Persandian melakukan diseminasi dan publikasi data statistik sektoral.
3.	Jangka waktu pelayanan	144 hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Data Statistik Sektoral
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	<p>Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">Telepon : (0711) 352271SMS/WA : 089502030736Email : statistikdiskominfo2@gmail.comWebsite : diskominfo.palembang.go.idMengisi form pengaduan yang disediakan di unit pengaduan

Lampiran I
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
Nama Layanan : Unit Layanan Data Statistik Sektoral

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Termasuk Kotapraja, Dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6905);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lebaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun</p>

		<p>2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854);</p> <p>g. Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik;</p> <p>h. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);</p> <p>i. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 3 Tahun 2022 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektorial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1002);</p> <p>j. Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2020 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Kota (Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2020 Nomor 29);</p> <p>k. Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang (Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2022 Nomor 44);</p> <p>l. Keputusan Walikota Nomor 221/KPTS/BPP-LITBANG/2020 tentang Pembentukan Tim Penyelenggara Satu Data Indonesia Tingkat Kota;</p> <p>m. Keputusan Walikota Nomor 222/KPTS/BPP-LITBANG/2020 tentang Pembentukan Forum Satu Data Indonesia Tingkat Kota.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<p>a. Komputer/ Laptop</p> <p>b. Printer</p> <p>c. Server</p> <p>d. Filling Cabinet</p> <p>e. Sarana penunjang lainnya.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga pelaksana minimal D3 dan/atau sederajat
4.	Pengawasan Internal	<p>1) Dilaksana oleh SPI (satuan Pengawas Internal) terdiri dari:</p> <p>a. Kepala SPI</p> <p>b. Sekretaris SPI</p>

		c. Penanggung jawab administrasi umum d. Kepagawaian e. Penanggung jawab administrasi pelayanan 2) Pelaksanaan tugas rutin dengan instruksi dari Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	-
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	-
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

Lampiran
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NAMA UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
NAMA LAYANAN : Pembuatan Aplikasi Bagi Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Organisasi Perangkat Daerah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>A. Permintaan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perangkat daerah mengajukan permintaan layanan internet ke Dinas Komunikasi dan Informatika, melalui surat elektronik atau manual dan dikirimkan langsung ke kantor.2. Bidang pengelolaan e-government melakukan pengecekan ketersediaan anggaran dan persiapan anggaran kalau belum tersedia.3. Tim melakukan peninjauan untuk menentukan ketersediaan layanan di lokasi yang diminta. <p>B. Pemasangan dan Konfigurasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Jika layanan tersedia, penyedia melakukan pemasangan perangkat dan konfigurasi di lokasi pengguna.2. Perangkat daerah diberikan informasi login dan panduan penggunaan layanan. <p>C. Layanan Pelanggan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perangkat daerah dapat menghubungi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk bantuan atau keluhan.2. Tim layanan pelanggan merespons permintaan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai. <p>D. Pemeliharaan dan Pembaruan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dinas Komunikasi dan Informatika akan melakukan monitoring dan pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur jaringan.2. Pembaruan sistem dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kinerja dan keamanan layanan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pelayanan 3 hari
4.	Produk pelayanan	Layanan Pemasangan Internet
5.	Biaya Tarif	GRATIS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Kritik, saran dan masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. WA :2. Email : kominfo@palembang.go.id

Lampiran I
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
Nama Layanan : Pembuatan Aplikasi Bagi Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> e. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; f. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik g. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; h. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang; Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; b. Toilet c. Halaman parkir; d. Komputer yang terhubung internet; e. Meja dan kursi; f. Printer; g. Televisi; h. Wifi gratis.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. S1 Teknik Informatika; b. D3 Teknik Informatika Komputer; c. D3 Manajemen Informatika.
4.	Pengawasan Internal	Pranata Komputer Ahli Muda
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat waktu, dan sederhana. b. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan. c. Menyediakan daftar informasi publik

		untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; c. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP; d. Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas KKN.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Lampiran
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NAMA UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
NAMA LAYANAN : Wifi Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Organisasi Perangkat Daerah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>A. Permintaan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perangkat daerah mengajukan permintaan layanan Wifi ke Dinas Komunikasi dan Informatika, melalui surat elektronik atau manual dan dikirimkan langsung ke kantor.2. Bidang pengelolaan e-government melakukan pengecekan ketersediaan anggaran dan persiapan anggaran kalau belum tersedia.3. Tim melakukan peninjauan untuk menentukan ketersediaan layanan di lokasi yang diminta. <p>B. Pemasangan dan Konfigurasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Jika layanan tersedia, penyedia melakukan pemasangan perangkat dan konfigurasi di lokasi pengguna.2. Perangkat daerah diberikan informasi login dan panduan penggunaan layanan. <p>C. Layanan Pelanggan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perangkat Daerah dapat menghubungi Dinas Komunikasi dan Informatika untuk bantuan atau keluhan.2. Tim layanan pelanggan merespons permintaan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai. <p>D. Pemeliharaan dan Pembaruan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dinas Komunikasi dan Informatika akan melakukan monitoring dan pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur jaringan.2. Pembaruan sistem dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kinerja dan keamanan layanan.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Produk pelayanan	Layanan Wifi
5.	Biaya Tarif	GRATIS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>Kritik, saran dan masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. WA :2. Email : kominfo@palembang.go.id

Lampiran I

Nomor :

Tanggal :

**Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)**

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Nama Layanan : Wifi Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">i. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;j. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikk. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;l. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang;m. Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;b. Toiletc. Halaman parkir;d. Komputer yang terhubung internet;e. Meja dan kursi;f. Printer;g. Televisi;h. Wifi gratis.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. S1 Teknik Informatika;b. D3 Teknik Informatika Komputer;c. D3 Manajemen Informatika.
4.	Pengawasan Internal	Pranata Komputer Ahli Muda
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Memberikan pelayanan Wifi kepada masyarakat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;b. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP;c. Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas KKN.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Lampiran
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NAMA UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
NAMA LAYANAN : Call Center 112

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Organisasi Perangkat Daerah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Masyarakat dapat menelpon Call Center 112 dimana layanan Call Center ini merupakan layanan telepon gratis. 2. Pengaduan telpon tersebut kemudian akan diterima oleh operator. 3. Kemudian hasil laporan pengaduan ini kemudian akan diteruskan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pelayanan 1 hari
4.	Produk pelayanan	Layanan Call Center 112
5.	Biaya Tarif	GRATIS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Kritik, saran dan masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut : 1. WA : 2. Email : kominfo@palembang.go.id

Lampiran I
 Nomor :
 Tanggal :
Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
 Nama Layanan : Call Center 112

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; d. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang; Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	a. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; b. Toilet c. Halaman parkir; d. Komputer yang terhubung internet; e. Meja dan kursi; f. Printer; g. Wifi gratis.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. S1 Ilmu Komunikasi ;
4.	Pengawasan Internal	Pranata Humas Ahli Muda
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat waktu, dan sederhana. b. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan. c. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Informasi yang diberikan dijamin

	pelayanan	<p>keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>c. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP;</p> <p>d. Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas KKN.</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.</p>

Lampiran
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

NAMA UNIT PELAYANAN : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
NAMA LAYANAN : SP4N LAPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Organisasi Perangkat Daerah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Masyarakat membuka aplikasi Sp4n Lapor.2. Masyarakat menuliskan pengaduannya.3. Laporan yang masuk akan di teruskan oleh admin ke OPD yang bersangkutan agar diverifikasi4. Laporan tersebut akan langsung ditindak lanjuti.
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu tanggap pelayanan 3 hari
4.	Produk pelayanan	SP4N Lapor
5.	Biaya Tarif	GRATIS
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	Kritik, saran dan masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none">1. WA :2. Email : kominfo@palembang.go.id

Lampiran I
Nomor :
Tanggal :

Standar Pelayanan
Terkait Dengan Proses Pelaksana (Manufacturing)

Nama Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
Nama Layanan : SP4N LAPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. PP No. 61 tahun 2008 tentang Pelaksanaan UU No.14 Tahun 2008; c. Permendagri RI No. 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, Kementrian Dalam Negeri, dan Pemerintah Daerah; d. Peraturan Komisi Informasi No. 01 tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik e. Peraturan Komisi Inspeksi No. 01 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; f. Surat tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama dan Pelaksana di lingkungan Pemerintah Kota Palembang Nomor 480/KPTS/DISKOMINFO/2023.
2.	Sarana dan prasarana, dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; b. Toilet c. Halaman parkir; d. Komputer yang terhubung internet; e. Meja dan kursi; f. Printer; g. Televisi; h. Wifi gratis.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. S1 Ilmu Komunikasi
4.	Pengawasan Internal	Pranata Humas Ahli Muda
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat waktu, dan sederhana. b. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan. c. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; c. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP; d. Pelayanan dilaksanakan secara transparan dan bebas KKN.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.