



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. R.A. Basuni No.14, Jampirogo, Kec. Sooko, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur
Telepon (0321) 391268 Faksimile (0321) 391268
Laman: <https://diskominfo.mojokertokab.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MOJOKERTO
NOMOR: 188.45/312/416-113/2026
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS
NOMOR 188.45/489/416-113/2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MOJOKERTO**

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MOJOKERTO,

Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan perlu menetapkan Standar Pelayanan; dan
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41) juncto Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014

Nomor 615);

5. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2012 Nomor 6);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MOJOKERTO TENTANG PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA DINAS NOMOR 188.45/489/416-113/2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MOJOKERTO
- KESATU : Perubahan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan Dinas Komunikasi dan Informatika ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mojokerto
pada tanggal Maret 2026



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MOJOKERTO
NOMOR : 188.45/312/416-113/2026
TANGGAL : Maret 2026

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MOJOKERTO

1. Penyediaan Nomor Tunggal Panggilan Darurat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Call Center 112 yang berisi data laporan yang terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Pelapor; b. Nomor Telp/ Hp Pelapor; c. Kronologi Kejadian; d. Lokasi kejadian disertai shareloc; e. Foto Kejadian di lokasi. 2. Tindak lanjut permohonan dilakukan dengan Verifikasi Kejadian dengan memperhatikan Suasana di Lapangan, dan atau menghubungi kontak yang ada di sekitar kejadian untuk kejadian kedaruratan. 3. Untuk laporan yang bersifat ketidakdaruratan dimasukkan ke SP4N-LAPOR!/ Damarmojo untuk didistribusikan ke instansi terkait.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Call Center 112. 2. Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik yang bertugas sebagai operator Call Center 112 menerima permohonan dan meminta data/ informasi kejadian secara detail. 3. Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik yang bertugas sebagai operator Call Center 112 melakukan Verifikasi Kejadian dengan memperhatikan Suasana di Lapangan, dan atau menghubungi kontak yang ada di sekitar kejadian untuk kejadian kedaruratan. Untuk laporan yang bersifat ketidakdaruratan dimasukkan ke SP4N-LAPOR!/ Damarmojo untuk didistribusikan ke instansi terkait. 4. Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik yang bertugas sebagai operator Call Center 112 meneruskan Informasi kepada Instansi terkait agar segera dilakukan penanganan kedaruratan. Untuk kejadian ketidakdaruratan operator memberikan ID laporan kepada pelapor untuk dicek secara berkala di aplikasi SP4N-LAPOR!/ Damarmojo. 5. Kejadian kedaruratan tertangani dengan bantuan instansi terkait dan membuat laporan terkait penanganan kedaruratan. Untuk kejadian ketidakdaruratan laporan di SP4N Lapor/ Damarmojo terdistribusikan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penanganan kejadian Kedaruratan maks.24 jam
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Kejadian Kedaruratan dan Laporan kejadian ketidakdaruratan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!/ Damarmojo.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	dan Masukan	melalui Call Center 112; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Kanal pengaduan: SP4N-LAPOR! / Damarmoyo.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi Permenkominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (112) Kepdirjen PPI No. 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 29 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Ruang & Peralatan <ul style="list-style-type: none"> Control Room / Call Center Workstation operator (PC, headset, Handphone) Video wall / monitoring display Sistem Teknologi <ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Call Handling System (call taker & dispatch) Sistem integrasi antar OPD (dashboard terpadu) Server dan jaringan internet stabil (redundancy system) Telekomunikasi <ul style="list-style-type: none"> Akses nomor 112 (terhubung operator seluler) PABX / <i>softswitch</i> <i>Voice Recording System</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM harus memiliki kompetensi teknis dan non-teknis: <ol style="list-style-type: none"> Operator / <i>Call Taker</i> <ul style="list-style-type: none"> Komunikasi efektif & cepat tanggap Kemampuan identifikasi kondisi darurat Penguasaan aplikasi sistem 112 <i>Dispatcher</i> <ul style="list-style-type: none"> Koordinasi lintas instansi Pengambilan keputusan cepat Pemahaman SOP kedaruratan Supervisor <ul style="list-style-type: none"> Monitoring layanan Pengendalian kualitas (<i>quality control</i>) Penanganan eskalasi kasus Pelatihan wajib <ul style="list-style-type: none"> <i>Public service excellence</i> Manajemen kedaruratan Simulasi penanganan kejadian darurat
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Monitoring <i>real-time</i> aktivitas <i>call center</i> Rekaman percakapan (<i>call recording</i>) Audit layanan secara berkala Penilaian kinerja operator Supervisi oleh atasan langsung / koordinator Pengendalian melalui SOP dan standar pelayanan
5.	Jumlah Pelaksana	9 (Sembilan) staf <i>call center</i> dengan sistem shift
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Layanan 24 jam nonstop Gratis (tanpa biaya/pulsa) Respons cepat (<i>response time</i> terukur) Kepastian tindak lanjut laporan Transparansi proses penanganan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Kami menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi kinerja meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indikator kinerja <ul style="list-style-type: none"> • Response time • Jumlah laporan masuk & terselesaikan • Tingkat keberhasilan penanganan • Kepuasan masyarakat 2. Metode evaluasi <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi harian dan bulanan • Rapat koordinasi lintas OPD minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Survei kepuasan masyarakat • Analisis data laporan 3. Tindak lanjut <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan SOP • Peningkatan kapasitas SDM • Upgrade sistem teknologi

2. Fasilitasi Jaringan Intra Pemerintah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari Kepala Perangkat Daerah (PD) yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Spesifikasi kebutuhan teknis meliputi: topologi jaringan, jumlah titik yang akan dihubungkan, dan jenis koneksi (fiber optik, wireless, dll).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. PD mengirimkan surat permohonan fasilitasi jaringan intra pemerintah ke Diskominfo. 2. Tim teknis Bidang Informatika melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan dan analisis teknis (studi kelayakan, ketersediaan infrastruktur). 3. Jika disetujui, tim teknis melakukan koordinasi dengan PD untuk survei lokasi dan penyusunan rancangan jaringan. 4. Tim teknis melaksanakan instalasi/konfigurasi perangkat jaringan sesuai rancangan. 5. Setelah terhubung, dilakukan uji coba dan serah terima kepada PD.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 (empat belas) Hari Kerja setelah surat permohonan dinyatakan lengkap dan disetujui, tergantung kompleksitas teknis.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koneksi jaringan intra pemerintah yang aktif dan siap digunakan. 2. Dokumentasi teknis (topologi, konfigurasi, dan panduan pemeliharaan).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK yang disediakan oleh Diskominfo.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat jaringan (router, switch, access point, kabel, dll). 2. Perangkat pengujian jaringan (network tester, OTDR). 3. Server dan sistem monitoring jaringan. 4. Aplikasi Helpdesk TIK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim teknis yang terdiri dari Pranata Komputer, teknisi jaringan, dan administrator jaringan. 2. Memiliki latar belakang pendidikan di bidang Teknik Informatika/Jaringan atau pengalaman di bidangnya. 3. Menguasai konfigurasi perangkat jaringan, protokol routing, dan keamanan jaringan. 4. Terampil dalam menggunakan peralatan survey dan instalasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring konektivitas jaringan secara berkala oleh Bidang Informatika menggunakan tools monitoring. 2. Evaluasi kinerja oleh atasan langsung (Kepala Bidang) melalui laporan kegiatan.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis yang ditugaskan berjumlah 3–5 orang sesuai kebutuhan, terdiri dari koordinator, teknisi, dan pendukung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kualitas koneksi sesuai dengan standar yang ditetapkan. 2. Proses pengerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. 3. Setiap pengaduan gangguan akan direspon maksimal 1x24 jam.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan data dengan enkripsi dan firewall pada perangkat jaringan. 2. Pengaturan akses berbasis peran (role-based access). 3. Pengamanan fisik perangkat di ruang server/panel distribusi.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan melalui rapat internal dan laporan kinerja. 2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna (OPD) melalui survei sederhana. 3. Monitoring ketersediaan jaringan (uptime) dan kecepatan respon terhadap gangguan.

3. Permohonan Pembuatan Sub Domain dan Hosting Server

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari pimpinan PD yang ditujukan kepada Kepala Diskominfo. 2. Melampirkan proposal atau deskripsi singkat terkait rencana penggunaan website/aplikasi. 3. Melampirkan daftar konten dan spesifikasi teknis yang dibutuhkan (jika ada).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan ke Kepala Diskominfo. 2. Tim teknis akan melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan dan ketersediaan sumber daya server. 3. Jika disetujui, tim teknis akan membuat sub domain dan mengalokasikan ruang hosting/server. 4. Kredensial akses (username/password) akan diserahkan kepada PIC yang ditunjuk oleh PD Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) Hari Kerja setelah surat permohonan diterima dan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Akun akses (Sub domain dan hosting/server)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK yang disediakan oleh Diskominfo untuk pelaporan gangguan atau kendala teknis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Server dan perangkat jaringan pendukung. 2. Aplikasi Helpdesk TIK untuk manajemen tiket pengaduan. 3. Aplikasi atau panel kontrol untuk manajemen hosting. 4. Ruang Data Center (DC) dan Disaster Recovery Center (DRC).
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki latar belakang pendidikan di bidang Teknik Informatika, Ilmu Komputer, atau Jaringan. 2. Menguasai sistem operasi server (Linux/Windows) dan manajemen database. 3. Telah mengikuti pelatihan teknis terkait administrasi sistem dan jaringan. 4. Terampil dalam menggunakan dan merespon tiket di aplikasi helpdesk.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring rutin oleh Bidang Informatika melalui log server dan uptime monitoring tools. 2. Evaluasi berkala oleh atasan langsung (Kepala Bidang). 3. Monitoring respon time terhadap tiket yang masuk melalui aplikasi helpdesk.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis yang ditugaskan berjumlah 3-5 orang yang terdiri dari Pranata Komputer, administrator jaringan, dan staf pendukung.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan ketersediaan server (SLA/Service Level Agreement) dengan target uptime tinggi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 2. Proses pengerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. 3. Setiap pengaduan melalui helpdesk akan direspon maksimal 1x24 jam.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan data dengan sistem backup dan redundansi server. 2. Keamanan akses menggunakan username, password, dan firewall. 3. Lingkungan ruang server dengan pendingin (AC) dan proteksi kebakaran.
8.	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan melalui rapat internal dan laporan kinerja. 2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna (internal OPD) melalui survei sederhana atau wawancara. 3. Evaluasi jumlah tiket masuk dan waktu penyelesaian pada aplikasi helpdesk.

4. Penanganan Pengaduan Insiden Siber

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Laporan insiden siber disampaikan oleh instansi/OPD, masyarakat, atau pengguna layanan TIK. Menyebutkan kronologi, waktu kejadian, dampak yang ditimbulkan, serta data/informasi pendukung (log, screenshot, alamat IP, dll) jika ada.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pelapor menyampaikan laporan melalui Aplikasi Helpdesk TIK, email resmi (diskominfo@mojokertokab.go.id), atau menghubungi petugas yang ditunjuk. Petugas melakukan pencatatan, klasifikasi insiden (tingkat keparahan/urgensi), dan membuat tiket laporan. Tim Teknologi Informasi dan Persandian melakukan analisis awal (identifikasi jenis insiden, sumber, cakupan). Jika diperlukan, tim melakukan penanganan darurat (containment) untuk meminimalkan dampak, diikuti dengan eradikasi dan pemulihan. Hasil analisis dan tindak lanjut disusun dalam laporan insiden. Pelapor diberikan informasi hasil penanganan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Respon awal maksimal 1x24 jam setelah laporan diterima. Penyelesaian insiden disesuaikan dengan tingkat kompleksitas (ringan: 3 hari kerja; berat: 14 hari kerja).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Laporan hasil penanganan insiden siber. Rekomendasi perbaikan keamanan sistem.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK, SP4N-LAPOR!.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2022 tentang Perlindungan Infrastruktur Informasi Vital. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) no 1 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Insiden Siber.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi Helpdesk TIK untuk pencatatan insiden. Perangkat keamanan jaringan (firewall, IDS/IPS). Alat forensik digital dan perangkat analisis malware. Ruang kerja tim CSIRT (Computer Security Incident Response Team).
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Tim yang memiliki sertifikasi atau pelatihan di bidang keamanan siber (CSIRT, forensik digital). Latar belakang pendidikan Teknik Informatika/Keamanan Siber. Menguasai teknik deteksi insiden, analisis malware, dan pemulihan sistem.
4.	Pengawasan	1. Monitoring kinerja tim oleh Kepala Bidang Informatika.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Internal	2. Evaluasi penanganan insiden melalui laporan bulanan dan rapat koordinasi.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim CSIRT yang ditugaskan berjumlah 3–5 orang (analisis keamanan, forensik, administrator keamanan).
6.	Jaminan Pelayanan	1. Setiap laporan insiden ditangani sesuai prosedur dan standar keamanan yang berlaku. 2. Kerahasiaan data pelapor dan informasi terkait insiden dijaga.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penanganan insiden dilakukan dengan menjaga integritas barang bukti digital (chain of custody). 2. Petugas menggunakan perangkat dan metode yang aman untuk menghindari penyebaran insiden.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan melalui rapat internal dan laporan kinerja. 2. Pengukuran waktu respon dan penyelesaian insiden. 3. Survei kepuasan pengguna layanan.

5. Permohonan Pembuatan Alamat Surat Elektronik Pegawai

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari Kepala Perangkat Daerah (PD) yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Melampirkan daftar nama pegawai yang akan dibuatkan email
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah (PD) mengirimkan surat permohonan resmi yang berisi daftar pegawai yang membutuhkan alamat email dinas. 2. Surat permohonan dan lampiran daftar pegawai diterima oleh Bidang Statistik, Persandian, dan Teknologi Informasi Diskominfo. 3. Tim teknis Diskominfo melakukan verifikasi data dan memproses pembuatan akun email dengan domain @mojokertokab.go.id. 4. Akun beserta default password dibuatkan oleh tim teknis. 5. Kredensial akun (username dan default password) disampaikan kembali kepada Perangkat Daerah pemohon melalui surat pengantar resmi dari Diskominfo.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) Hari Kerja setelah surat permohonan diterima dan dinyatakan lengkap oleh tim teknis.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari Diskominfo yang berisi daftar akun email (username) dan default password untuk masing-masing pegawai. 2. Akun email resmi pemerintah dengan domain @mojokertokab.go.id (berserta akses webmail).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK yang disediakan oleh Diskominfo untuk pelaporan gangguan atau kendala teknis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Server email dan perangkat jaringan pendukung. 2. Platform atau aplikasi manajemen email. 3. Aplikasi Helpdesk TIK untuk manajemen tiket pengaduan. 4. Ruang Data Center (DC) dan Disaster Recovery Center (DRC).
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki latar belakang pendidikan di bidang Teknik Informatika atau Sistem Informasi. 2. Menguasai administrasi sistem email server. 3. Terampil dalam menggunakan aplikasi helpdesk dan merespon tiket pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring rutin oleh Bidang Informatika terhadap ketersediaan layanan email. 2. Evaluasi berkala oleh atasan langsung (Kepala Bidang). 3. Monitoring respon time terhadap tiket yang masuk melalui aplikasi helpdesk.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis yang ditugaskan berjumlah 2-3 orang yang terdiri dari Pranata Komputer, administrator sistem, dan staf pendukung.
6.	Jaminan	1. Jaminan ketersediaan layanan email dengan target uptime

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Pelayanan	<p>yang tinggi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Proses pembuatan akun sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. 3. Setiap pengaduan melalui helpdesk akan direspon maksimal 1x24 jam.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan data dengan sistem keamanan server dan enkripsi. 2. Kebijakan password yang aman dan rahasia (disampaikan melalui surat tertutup). 3. Sistem backup data email secara berkala. 4. Lingkungan ruang server dengan pendingin (AC) dan proteksi kebakaran.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan melalui rapat internal dan laporan kinerja. 2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna (internal OPD) melalui survei sederhana. 3. Evaluasi jumlah tiket masuk dan waktu penyelesaian pada aplikasi helpdesk.

6. Permintaan Peliputan Kegiatan dan Release Media

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang data terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. judul kegiatan yang akan direlease; b. jadwal kegiatan; c. lokasi kegiatan; d. penanggungjawab; e. konsep kegiatan yang akan direlease. 2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses layanan melalui telepon (0321) 391268 atau melalui email diskominfo@mojokertokab.go.id.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. 2. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik menerima disposisi surat permohonan dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. 3. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik memberikan disposisi surat kepada Staf. 4. Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik menyusun format release media. 5. Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik melakukan koordinasi dengan Pengguna layanan untuk melakukan peliputan dan release media. 6. Peliputan kegiatan dan release media terlaksana.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Liputan dan release di media yang bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Mojokerto, Media sosial Kominfo dan Perangkat Daerah terkait
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon: 0321-391268 b. SuKMa-e-Jatim
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang 4 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<p>Nomor 640);</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 102); 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157); 8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1026) 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standart Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 11. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 71 Tahun 2021 tentang Pedoman Kerjasama Publikasi Pemerintah Daerah dengan Media massa
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Kebutuhan fisik dan teknologi untuk mendukung peliputan dan publikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kamera foto dan video; 2. Mikrofon (clip on/shotgun); 3. Tripod / stabilizer; 4. Laptop/PC untuk pengolahan data dan editing; 5. <i>Software editing</i> (foto, video, desain grafis); 6. Akses internet yang stabil; 7. Media penyimpanan (<i>harddisk/cloud</i>); 8. Smartphone untuk publikasi cepat; 9. Transportasi operasional peliputan; 10. Ruang kerja/<i>media center</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas peliputan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan fotografi dan videografi; 2. Kemampuan jurnalistik (penulisan berita/rilis dengan kaidah 5W+1H); 3. Kemampuan editing hasil liputan (foto, video, desain); 4. Kemampuan komunikasi dan koordinasi; 5. Pemahaman kehumasan dan citra institusi; 6. Literasi digital dan pengelolaan media sosial.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi data dan fakta sebelum publikasi; 2. Proses editing dan persetujuan (<i>approval</i>) berjenjang; 3. Koordinasi dengan pihak penyelenggara kegiatan/PD terkait;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4. Pengawasan oleh atasan langsung atau pejabat berwenang; 5. Pengarsipan dokumentasi kegiatan.
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang staf pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	1. Penyampaian informasi yang cepat dan tepat waktu 2. Informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan 3. Konten yang informatif, edukatif, dan mudah dipahami 4. Konsistensi publikasi di berbagai kanal media 5. Responsif terhadap kebutuhan informasi publik
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan Informasi <ul style="list-style-type: none"> • Perlindungan data pribadi narasumber/objek peliputan • Penyaringan informasi yang bersifat sensitif • Penghindaran penyebaran hoaks atau misinformasi 2. Keselamatan Pelaksana <ul style="list-style-type: none"> • Memperhatikan kondisi lokasi peliputan • Menggunakan perlengkapan keselamatan jika diperlukan • Koordinasi dengan panitia/aparat setempat 3. Etika Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Menghormati narasumber dan peserta kegiatan • Tidak mengganggu jalannya kegiatan • Menjaga profesionalitas dalam peliputan
8.	Evaluasi Kinerja	Dilakukan untuk meningkatkan kualitas peliputan dan publikasi antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Indikator Evaluasi <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah dan kualitas konten yang dihasilkan • Kecepatan publikasi • Tingkat jangkauan (<i>reach</i>) dan keterlibatan (<i>engagement</i>) • Kenaikan pemberitaan sentiment positif b. Metode Evaluasi <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi rutin (harian/mingguan/bulanan) • Analisis performa media sosial dan media publikasi • Rapat koordinasi dan umpan balik internal c. Tindak Lanjut <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan kualitas konten • Peningkatan kapasitas SDM • Penyempurnaan SOP dan strategi komunikasi

7. Pendampingan Pembuatan/Pengelolaan Aplikasi Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari Kepala Perangkat Daerah (OPD) yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Dokumen spesifikasi kebutuhan aplikasi (KAK/Kerangka Acuan Kerja) atau proposal teknis.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mengirimkan surat permohonan pendampingan pembuatan/pengelolaan aplikasi ke Diskominfo. 2. Tim teknis Bidang Informatika melakukan analisis kebutuhan dan diskusi awal dengan OPD pemohon . 3. Diskominfo memberikan pendampingan sesuai kebutuhan, yang dapat mencakup konsultasi arsitektur sistem, penyediaan API untuk integrasi dengan platform pemerintah (seperti Super Apps atau e-Office Desa), serta asistensi teknis pengembangan . 4. Hasil pendampingan diserahkan kepada OPD disertai saran pengembangan lanjutan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kesepakatan bersama berdasarkan tingkat kompleksitas aplikasi yang akan dikembangkan/dikelola.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen rekomendasi teknis atau arsitektur sistem. 2. Konektivitas API (jika diperlukan integrasi). 3. Aplikasi yang siap digunakan (jika pendampingan bersifat pengembangan penuh) atau rekomendasi teknis.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Aplikasi Helpdesk TIK yang disediakan oleh Diskominfo untuk pelaporan gangguan atau kendala teknis. 2. Melalui koordinator teknis yang ditunjuk di masing-masing OPD.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Server dan perangkat pengembangan (development server). 2. Perangkat lunak pendukung pengembangan aplikasi. 3. Dokumentasi teknis dan API gateway untuk integrasi layanan. 4. Aplikasi Helpdesk TIK untuk manajemen permohonan dan pengaduan. 5. Ruang Data Center (DC) dan Disaster Recovery Center (DRC).
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim teknis yang terdiri dari Pranata Komputer, analis sistem, dan programmer. 2. Memiliki latar belakang pendidikan di bidang Teknik Informatika, Ilmu Komputer, atau Rekayasa Perangkat Lunak. 3. Menguasai bahasa pemrograman, manajemen basis data, dan arsitektur sistem berbasis API. 4. Terampil dalam memberikan pendampingan dan konsultasi teknis.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring progres pendampingan oleh Kepala Bidang Statistik, Persandian, dan Teknologi Informasi. 2. Evaluasi berkala melalui rapat koordinasi dengan OPD mitra.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. Monitoring kepatuhan terhadap arsitektur SPBE dan standar teknis yang ditetapkan
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis yang ditugaskan berjumlah 4-6 orang sesuai dengan kompetensi dan beban kerja pendampingan.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. 2. Jaminan kesesuaian aplikasi dengan arsitektur SPBE dan kebijakan teknis Pemkab Mojokerto . 3. Setiap pertanyaan atau kendala melalui helpdesk akan direspon maksimal 1x24 jam.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan data dengan sistem keamanan server dan enkripsi. 2. Pengelolaan akses berbasis peran (role-based access control). 3. Sistem backup data secara berkala. 4. Lingkungan pengembangan yang aman dan terkendali.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan melalui rapat internal dan laporan kinerja. 2. Evaluasi keberhasilan implementasi aplikasi di PD mitra. 3. Survei kepuasan terhadap kualitas pendampingan yang diberikan. 4. Evaluasi jumlah permohonan pendampingan yang terselesaikan tepat waktu.

8. Penanganan Gangguan Wi-Fi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan gangguan dapat disampaikan melalui Aplikasi Helpdesk TIK. 2. Menyebutkan lokasi titik Wi-Fi publik yang bermasalah dan deskripsi gangguan. 3. Menyertakan bukti foto/video pendek dari perangkat Wi-Fi yang mengalami kendala.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan melaporkan gangguan melalui kanal yang tersedia. 2. Petugas Helpdesk mencatat dan membuat tiket laporan, kemudian meneruskannya ke tim teknis Bidang Informatika. 3. Tim teknis melakukan analisis awal (remote) untuk mengidentifikasi sumber gangguan. 4. Jika diperlukan, tim teknis melakukan kunjungan lapangan untuk perbaikan. 5. Setelah gangguan teratasi, tim teknis melaporkan penyelesaian dan menutup tiket. 6. Petugas Helpdesk mengonfirmasi penyelesaian kepada pelapor.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon awal maksimal 1x24 jam setelah laporan diterima. 2. Penyelesaian gangguan disesuaikan dengan tingkat kerusakan (ringan: 2 hari, berat: 5 hari kerja).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Layanan Wi-Fi publik kembali normal dan dapat diakses masyarakat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui Aplikasi Helpdesk TIK, telepon, atau SP4N-LAPOR! 2. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti sesuai prosedur.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. 2. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 8 Tahun 2019. 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat access point, switch, dan infrastruktur jaringan Wi-Fi. 2. Perangkat monitoring jaringan. 3. Aplikasi Helpdesk TIK. 4. Kendaraan operasional untuk survei lapangan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim teknis yang memahami instalasi dan perbaikan jaringan nirkabel. 2. Latar belakang pendidikan Teknik Informatika/Jaringan. 3. Mampu menggunakan alat ukur sinyal dan melakukan troubleshooting.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring ketersediaan layanan Wi-Fi secara real-time melalui sistem dashboard. 2. Laporan periodik tentang jumlah gangguan dan waktu penyelesaian oleh atasan.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis berjumlah 2–3 orang yang bertugas secara bergilir, didukung petugas helpdesk.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap laporan akan direspon maksimal 1x24 jam. 2. Proses perbaikan mengikuti SOP yang berlaku. 3. Petugas berupaya meminimalkan durasi gangguan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan akses Wi-Fi dengan sistem autentikasi dan firewall. 2. Penggunaan perangkat yang sesuai standar keselamatan listrik. 3. Petugas dilengkapi alat pelindung diri saat bekerja di lapangan.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap bulan melalui rapat internal. 2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat melalui survei singkat. 3. Analisis tren gangguan untuk pencegahan berulang.

9. Permohonan Pemasangan Wi-Fi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari Kepala Perangkat Daerah, Lurah/Kepala Desa, atau instansi/lembaga yang mengelola lokasi publik (contoh: taman, pasar, puskesmas) ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Informasi lokasi (alamat, titik koordinat, denah) dan perkiraan jumlah pengguna. 3. Surat pernyataan kesediaan menyediakan daya listrik dan keamanan perangkat (jika lokasi di luar lingkungan Pemda).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirimkan surat permohonan beserta lampiran ke Diskominfo. 2. Tim teknis Bidang Informatika melakukan verifikasi kelengkapan dan survei lokasi untuk menilai kelayakan teknis (jangkauan sinyal, ketersediaan infrastruktur, keamanan). 3. Jika layak, tim teknis menyusun rencana kebutuhan perangkat dan biaya (jika ada pengadaan). 4. Proses pengadaan dan pemasangan dilaksanakan sesuai mekanisme yang berlaku. 5. Setelah terpasang, dilakukan uji coba dan serah terima kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 (tiga puluh) Hari Kerja setelah permohonan disetujui, tergantung ketersediaan perangkat dan kompleksitas teknis.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya untuk instalasi (gratis). Jika diperlukan pengadaan perangkat, akan disesuaikan dengan anggaran yang tersedia.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan Wi-Fi publik yang terpasang dan siap dioperasikan di lokasi yang dimohon. 2. Panduan penggunaan dan pemeliharaan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK untuk pelaporan pasca-pemasangan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. 2. Peraturan Menteri Kominfo Nomor 8 Tahun 2019. 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat access point outdoor/indoor, antenna, kabel, switch, dan perlengkapan instalasi. 2. Perangkat monitoring dan manajemen jaringan. 3. Kendaraan operasional.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim teknis yang berpengalaman dalam instalasi jaringan nirkabel dan survei lokasi. 2. Memahami perhitungan coverage dan interferensi sinyal. 3. Mampu bekerja di lapangan dengan keselamatan kerja.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan pelaksanaan proyek oleh atasan langsung (Kepala Bidang). 2. Monitoring progres pemasangan melalui laporan berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis berjumlah 3–4 orang sesuai skala pemasangan.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemasangan dilakukan sesuai SOP dan standar teknis yang berlaku. 2. Perangkat yang digunakan berkualitas dan terjamin. 3. Setelah pemasangan, layanan akan didukung dengan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		pemeliharaan rutin.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat dipasang dengan pengamanan fisik (kotak panel, grounding) untuk mencegah pencurian/kerusakan. 2. Keamanan akses dengan sistem autentikasi. 3. Petugas menggunakan alat pelindung diri saat instalasi.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan pasca-pemasangan untuk memastikan kinerja sesuai rencana. 2. Survei kepuasan pengelola lokasi dan masyarakat. 3. Evaluasi berkala terhadap kebutuhan penambahan titik di masa mendatang.

10. Permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik BSrE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari Kepala Perangkat Daerah (untuk pegawai di lingkungan Pemkab Mojokerto) yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Daftar nama pegawai pemohon beserta NIP, jabatan, dan alamat email yang berdomain mojakertokab.go.id (jika belum memiliki, mengajukan permohonan email terlebih dahulu).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mengirimkan surat permohonan dan kelengkapan data ke Diskominfo. 2. Tim teknis Bidang Informatika melakukan verifikasi data dan mengunggahnya ke sistem pendaftaran BSrE (Balai Sertifikasi Elektronik). 3. Diskominfo mengajukan permohonan penerbitan sertifikat elektronik ke BSrE melalui mekanisme yang telah ditentukan. 4. BSrE melakukan validasi identitas dan menerbitkan sertifikat elektronik. 5. Sertifikat yang telah terbit diserahkan kepada PD pemohon disertai petunjuk penggunaan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) Hari Kerja setelah data dinyatakan lengkap dan valid, tidak termasuk waktu proses di BSrE (dapat bervariasi).
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis) untuk lingkungan Pemerintah Kabupaten Mojokerto.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. File sertifikat elektronik (format .p12/.pfx) beserta password. 2. Email dengan domain mojakertokab.go.id 3. Panduan instalasi dan penggunaan sertifikat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK atau menghubungi Bidang Informatika untuk kendala teknis penggunaan sertifikat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. 3. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) No 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Sertifikat Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan koneksi internet untuk akses portal BSrE. 2. Perangkat token (jika diperlukan). 3. Aplikasi Helpdesk TIK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim teknis yang memahami konsep kriptografi, infrastruktur kunci publik (PKI), dan proses penerbitan sertifikat elektronik. 2. Telah mengikuti pelatihan/pembekalan dari BSSN terkait sertifikat elektronik. 3. Memiliki kemampuan verifikasi identitas dan pengelolaan data pemohon.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi berlapis oleh atasan untuk memastikan keabsahan data pemohon. 2. Monitoring status permohonan di sistem BSrE secara berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim yang ditugaskan berjumlah 2-3 orang dari Bidang Informatika.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses permohonan dilakukan sesuai prosedur dan ketentuan BSrE. 2. Kerahasiaan data pribadi pemohon terjaga. 3. Setiap pertanyaan terkait sertifikat akan direspon maksimal

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		1x24 jam.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data pemohon disimpan dan diproses dalam sistem yang aman. 2. Penyerahan sertifikat dilakukan secara langsung kepada pemohon atau melalui surat dinas. 3. Petugas menjaga kerahasiaan password dan token.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan terhadap jumlah permohonan dan waktu penyelesaian. 2. Survei kepuasan pengguna terhadap proses dan hasil layanan. 3. Koordinasi dengan BSrE untuk pembaruan prosedur.

11. Permohonan Pemanfaatan Data Cloud

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari Kepala Perangkat Daerah (OPD) yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Melampirkan daftar kebutuhan teknis yang meliputi: 3. Estimasi kapasitas penyimpanan yang dibutuhkan (dalam GB/TB). 4. Rencana penggunaan (untuk backup data, penyimpanan arsip, atau operasional aplikasi)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mengirimkan surat permohonan pemanfaatan data cloud ke Diskominfo. 2. Tim teknis Bidang Informatika menerima dan memverifikasi permohonan serta melakukan analisis ketersediaan kapasitas cloud/server. 3. Tim teknis menyiapkan akun cloud storage beserta alokasi ruang penyimpanan sesuai kebutuhan yang dimohonkan. 4. Kredensial akun (username dan password) beserta akses cloud disampaikan kembali kepada Perangkat Daerah pemohon melalui surat pengantar resmi dari Diskominfo.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) Hari Kerja setelah surat permohonan diterima dan dinyatakan lengkap oleh tim teknis.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari Diskominfo yang berisi akun cloud (username) dan password. 2. Alokasi ruang penyimpanan cloud sesuai permohonan. 3. Petunjuk teknis akses dan penggunaan cloud storage.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK yang disediakan oleh Diskominfo untuk pelaporan gangguan atau kendala teknis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infrastruktur cloud server (private cloud atau hybrid cloud). 2. Sistem manajemen penyimpanan (storage management system). 3. Server dan perangkat jaringan pendukung. 4. Aplikasi Helpdesk TIK untuk manajemen permohonan dan pengaduan. 5. Ruang Data Center (DC) dan Disaster Recovery Center (DRC) .
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim teknis yang terdiri dari Pranata Komputer, administrator sistem, dan cloud engineer. 2. Memiliki latar belakang pendidikan di bidang Teknik Informatika atau Sistem Informasi. 3. Menguasai administrasi sistem cloud, virtualisasi, dan manajemen penyimpanan. 4. Terampil dalam menggunakan aplikasi helpdesk dan merespon tiket pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring rutin oleh Bidang Statistik, Persandian, dan Teknologi Informasi terhadap kapasitas dan kinerja cloud

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<p>server .</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Evaluasi berkala oleh atasan langsung (Kepala Bidang). 3. Monitoring respon time terhadap tiket yang masuk melalui aplikasi helpdesk. 4. Audit penggunaan kapasitas cloud secara periodik.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis yang ditugaskan berjumlah 3-4 orang yang terdiri dari Pranata Komputer, administrator sistem cloud, dan staf pendukung.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan ketersediaan layanan cloud (SLA/Service Level Agreement) dengan target uptime tinggi. 2. Proses pembuatan akun sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. 3. Setiap pengaduan melalui helpdesk akan direspon maksimal 1x24 jam. 4. Jaminan kapasitas penyimpanan sesuai alokasi yang diberikan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan data dengan sistem keamanan server, enkripsi, dan firewall. 2. Kebijakan akses berbasis peran (role-based access control). 3. Sistem backup data secara berkala dan redundansi penyimpanan. 4. Lingkungan ruang server dengan pendingin (AC) dan proteksi kebakaran
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan melalui rapat internal dan laporan kinerja. 2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna (internal OPD) melalui survei sederhana. 3. Evaluasi jumlah permohonan yang dilayani dan kapasitas cloud yang terpakai. 4. Monitoring kebutuhan peningkatan kapasitas infrastruktur cloud. 5. Evaluasi jumlah tiket masuk dan waktu penyelesaian pada aplikasi helpdesk.

12. Pengiriman Berita Sandi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Berita sandi hanya dapat dikirim oleh pengguna yang telah memiliki akun dan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) atau ditunjuk oleh Diskominfo. Pengirim menyiapkan dokumen asli yang akan dienkripsi/dienkapsulasi dalam format berita sandi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna menyusun berita sandi menggunakan aplikasi kriptografi yang disediakan oleh Diskominfo (aplikasi portal berita sandi). Tim Persandian melakukan verifikasi identitas pengirim dan penerima serta ketersediaan kunci publik yang valid. Berita sandi dienkripsi dan ditandatangani digital oleh pengirim sebelum dikirim melalui saluran yang ditentukan. Petugas Diskominfo memfasilitasi distribusi berita sandi ke penerima yang dituju. Penerima melakukan dekripsi menggunakan kunci privat dan memverifikasi tanda tangan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tergantung ketersediaan infrastruktur dan persetujuan pengirim/penerima; proses distribusi maksimal 2 (dua) Hari Kerja setelah berita sandi diterima oleh petugas.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Berita sandi yang terkirim dengan aman dan utuh ke penerima yang dituju.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Aplikasi Helpdesk TIK untuk kendala pengiriman/penerimaan berita sandi. Kontak langsung ke Bidang Persandian untuk permasalahan teknis kriptografi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE (UU ITE). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan BSSN No. 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan SPBE.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi kriptografi (enkripsi/dekripsi) yang telah disetujui. Infrastruktur kunci publik (PKI) internal. Jaringan komunikasi yang aman. Aplikasi Helpdesk TIK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Tim Persandian yang telah mendapat pelatihan/pengukuhan dari BSSN. Memahami konsep kriptografi, infrastruktur kunci publik, dan prosedur pengiriman berita sandi. Mampu mengelola kunci kriptografi dan sertifikat elektronik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Pengawasan oleh Kepala Bidang Statistik, Persandian, dan Teknologi Informasi terhadap kepatuhan prosedur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		2. Audit keamanan informasi secara berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2-3 orang dari Bidang Persandian, terdiri dari pengelola kunci dan operator aplikasi.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap berita sandi dikirim dengan tingkat kerahasiaan dan keutuhan yang terjaga. 2. Proses pengiriman dilakukan sesuai dengan ketentuan dan standar kriptografi yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan algoritma kriptografi yang telah disetujui BSSN. 2. Kunci privat disimpan dalam media yang aman (token, HSM). 3. Petugas menjaga kerahasiaan materi yang dikirim.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap triwulan melalui rapat internal. 2. Pengukuran keberhasilan pengiriman (waktu, akurasi). 3. Survei kepuasan pengguna (OPD) terhadap layanan berita sandi.

13. Permohonan Fasilitas *Live Streaming*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang berisi pelaksanaan <i>Live streaming</i> terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> Judul kegiatan; jadwal pelaksanaan <i>live streaming</i>; penanggungjawab; Publikasi liputan <i>live</i> di platform media sosial Youtube milik Pemkab Mojokerto <p>Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses layanan melalui telepon (0321) 391268 atau melalui email diskominfo@mojokertokab.go.id.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik menerima disposisi surat permohonan dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik melakukan disposisi surat kepada Staf. Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik menyusun format <i>live streaming</i>. Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik melakukan koordinasi dengan Pengguna layanan untuk melakukan peliputan dan <i>live streaming</i>. Peliputan kegiatan dan <i>live streaming</i> terlaksana dan terpublikasi di platform media sosial Youtube Pemkab Mojokerto (Wika TV dan Diskominfo).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Live streaming dan publikasi di platform media sosial Youtube
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto; Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via Telepon: 0321-391268 dan Kanal pengaduan: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Peraturan Menteri PANRB No. 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Peralatan Produksi <ul style="list-style-type: none"> Kamera (DSLR/Mirrorless/Video Camera) atau kamera <i>broadcast</i> Tripod / <i>stabilizer</i> Mikrofon (<i>clip on, handheld, mixer audio</i>) Video <i>switcher</i> (<i>hardware/software</i>) Perangkat <i>Streaming</i> <ul style="list-style-type: none"> Laptop/PC encoder (OBS, vMix, dll) <i>Memory card</i>

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> • Streaming platform (YouTube, Facebook, dll) 3. Jaringan & Kelistrikan <ul style="list-style-type: none"> • Koneksi internet stabil (minimal <i>dedicated/bonding</i>) • Backup jaringan (modem/ISP cadangan) • UPS / genset untukantisipasi listrik padam 4. Pendukung <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lighting</i> (jika indoor) • Kabel dan konektor • Monitor preview • Ruang kontrol / control room
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Tim Teknis <ul style="list-style-type: none"> • Operator kamera (<i>framing, angle, movement</i>) • Operator audio (<i>leveling suara, noise control</i>) • Operator <i>switcher/streaming</i> (OBS/vMix) 2. Tim Produksi <ul style="list-style-type: none"> • <i>Director</i> (mengatur jalannya live) • <i>Floor director</i> (koordinasi di lapangan) • <i>Content/script handler</i> • <i>Editor Video</i> 3. Kompetensi Umum <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman alur <i>live streaming</i> • Troubleshooting teknis cepat • Koordinasi tim dan komunikasi efektif
4.	Pengawasan Internal	1. Monitoring kualitas video dan audio secara <i>real-time</i> 2. Supervisi oleh penanggung jawab kegiatan 3. Checklist sebelum <i>live (technical meeting & gladi)</i> 4. Pengawasan konten yang disiarkan 5. Evaluasi selama siaran (<i>on going control</i>)
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) staf pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	1. Checklist sebelum <i>live (technical meeting & gladi)</i> 2. Monitoring kualitas video dan audio secara <i>real-time</i> 3. Supervisi oleh penanggung jawab kegiatan 4. Pengawasan konten yang disiarkan 5. Evaluasi selama siaran (<i>on going control</i>)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan Sistem <ul style="list-style-type: none"> • Pengamanan akun streaming (akses terbatas) • Backup file dan rekaman • Antisipasi gangguan teknis (<i>failover system</i>) 2. Keselamatan Tim <ul style="list-style-type: none"> • Penataan kabel yang aman (hindari risiko tersandung/listrik) • Penggunaan alat sesuai standar • Memperhatikan kondisi lokasi (cuaca, keramaian, dll) 3. Keamanan Konten <ul style="list-style-type: none"> • Penyaringan konten sensitif • Moderasi ketat terkait <i>live chat</i> untuk liputan kegiatan yang bersifat sensitif • Menghindari pelanggaran hak cipta (musik, video) • Kepatuhan terhadap etika dan regulasi penyiaran
8.	Evaluasi Kinerja	1. Indikator Evaluasi <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas siaran (audio & video) • Jumlah penonton (<i>views</i>) • Interaksi (<i>like, komentar, share</i>) • Stabilitas koneksi (<i>drop frame, buffering</i>)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu siaran <p>2. Metode Evaluasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>On going control</i> selama pelaksanaan liputan <i>live streaming</i> • <i>Review</i> rekaman siaran • Analisis data platform (<i>YouTube Analytics</i>, dll) • Evaluasi internal tim <p>3. Tindak Lanjut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan teknis dan peralatan • Peningkatan kapasitas SDM • Penyempurnaan SOP <i>live streaming</i>

14. Permohonan Fasilitas Video Conference

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan resmi dari Kepala Perangkat Daerah (OPD) yang ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Informasi pelaksanaan Zoom Meeting yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Tanggal dan waktu pelaksanaan. b) Agenda/topik rapat. c) Perkiraan jumlah peserta.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mengirimkan surat permohonan fasilitasi Zoom Meeting ke Diskominfo. 2. Tim teknis Bidang Informatika menerima dan memverifikasi permohonan. 3. Tim teknis membuat jadwal meeting (link Zoom) sesuai permohonan. 4. Hasil berupa link Zoom, ID Meeting, dan Passcode disampaikan kembali kepada Perangkat Daerah pemohon. 5. Pada hari pelaksanaan, tim teknis Diskominfo melakukan monitoring jika diperlukan, atau OPD dapat menjalankan sendiri sebagai host.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 (dua) Hari Kerja sebelum jadwal pelaksanaan yang dimohonkan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Link Zoom Meeting. 2. ID Meeting dan Passcode. 3. Host Key (untuk kebutuhan rekaman atau pengelolaan ruang tunggu).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Aplikasi Helpdesk TIK yang disediakan oleh Diskominfo untuk pelaporan gangguan atau kendala teknis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 33 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mojokerto No. 15 tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akun Zoom berlisensi. 2. Jaringan internet berkecepatan tinggi dan stabil. 3. Perangkat pendukung (laptop/PC) untuk host cadangan jika diperlukan. 4. Aplikasi Helpdesk TIK untuk manajemen permohonan dan pengaduan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim teknis yang menguasai pengoperasian platform Zoom Meeting (scheduling, breakout rooms, recording, dll). 2. Memahami fitur-fitur keamanan Zoom (ruang tunggu, autentikasi). 3. Terampil dalam melakukan troubleshooting cepat jika terjadi kendala akses. 4. Mampu memberikan panduan teknis kepada host dari OPD.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring jadwal penggunaan akun Zoom oleh Koordinator Teknis. 2. Pengawasan kapasitas lisensi agar tidak terjadi bentrok jadwal.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. Evaluasi pasca pelaksanaan melalui laporan penggunaan.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim teknis yang bertugas berjumlah 1-2 orang yang terdiri dari: 1. 1 orang administrator akun Zoom. 2. 1 orang teknisi pendukung (untuk monitoring).
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketersediaan akun Zoom berlisensi sesuai jadwal yang dimohonkan. 2. Link dan ID Meeting disampaikan minimal H-1 sebelum pelaksanaan. 3. Jaminan kapasitas meeting sesuai dengan jumlah peserta (maksimal 1000). 4. Setiap permohonan melalui surat akan dikonfirmasi maksimal 1x24 jam.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penggunaan fitur keamanan Zoom (menunggu host, ruang tunggu, password). 2. Pengelolaan host key secara rahasia dan aman. 3. Opsi rekaman otomatis ke cloud atau lokal sesuai kebutuhan. 4. Tidak membagikan akses host kepada pihak yang tidak berwenang.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi dilakukan setiap bulan melalui rapat internal dan laporan penggunaan akun Zoom. 2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna (internal OPD) melalui survei singkat. 3. Evaluasi jumlah permohonan yang dilayani dan bentrok jadwal yang terjadi. 4. Monitoring kapasitas lisensi dan kebutuhan peningkatan langganan.

15. Pendampingan Input Data Statistik Sektor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Menyampaikan surat permohonan kepada produsen data untuk melengkapi data sesuai daftar data statistik sektoral perangkat daerah yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> f. judul data; g. jadwal pemutakhiran data; h. unit produsen data; i. penanggungjawab; j. janji rilis; k. standar data; l. metadata data.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>6. Mengidentifikasi dan inventarisasi daftar data yang dimiliki perangkat daerah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. judul data; b. jadwal pemutakhiran data; c. unit produsen data; d. penanggungjawab; e. janji rilis; f. standar data; g. metadata data. <p>7. Mengidentifikasi dan inventarisasi daftar data yang dimiliki perangkat daerah.</p> <p>8. Menyampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mengenai daftar data statistik perangkat daerah yang telah dilengkapi.</p> <p>9. Mendisposisikan daftar data ke Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik.</p> <p>10. Mendisposisikan daftar data ke Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik.</p> <p>11. Menyusun format data statistik pada Portal Satu Data Palapa.</p> <p>12. Melakukan koordinasi untuk melakukan pendampingan data statistik sektoral.</p> <p>13. Melakukan pendampingan data statistik sektoral.</p> <p>14. Melakukan pengecekan kelengkapan dan validitas data.</p> <p>15. Mempublikasi data statistik sektoral pada Portal Satu Data Palapa.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data statistik sektoral terpublikasi pada Portal Satu Data Palapa
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>3. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto;</p> <p>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Telepon: 0321-391268 d. Kanal pengaduan: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Presiden tentang Satu Data Indonesia; 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Satu Data Palapa.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. meja dan kursi; 3. komputer dan/atau laptop; 4. jaringan internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		5. printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. memahami peraturan tentang Satu Data Indonesia; 2. memiliki kemampuan mengoperasikan komputer/laptop; 3. memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4.	Pengawasan Internal	Monitoring keterisian data pada Portal Satu Data Palapa dilakukan setiap bulan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik
6.	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan yang cepat, akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kami menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
8.	Evaluasi Kinerja	Evauasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

16. Pendampingan Pengajuan Rekomendasi Kegiatan Statistik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika berisi rencana kegiatan statistik yang akan dilaksanakan. 2. Pengguna layanan memiliki alamat email yang masih aktif dan nomor <i>Whatsapp</i>. 3. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses layanan melalui telepon (0321) 391268 atau melalui email statistik.diskominfo@mojokertokab.go.id.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika berisi rencana kegiatan statistik yang akan dilaksanakan. 2. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menerima disposisi surat permohonan dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. 3. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menugaskan Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik untuk melakukan pendampingan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik. 4. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik melakukan koordinasi dengan Pengguna layanan untuk menentukan jadwal pendampingan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik. 5. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik membantu pengguna layanan mencari informasi kegiatan statistik yang telah mendapatkan rekomendasi dari Badan Pusat Statistik (BPS) selaku Pembina Data Statistik dan mendampingi pengguna layanan mengajukan rekomendasi kegiatan statistik kepada BPS melalui aplikasi ROMANTIK BPS. 6. Petugas BPS memeriksa, mengevaluasi dan mendiskusikan rancangan kegiatan statistik yang diajukan. 7. Petugas BPS menyusun surat rekomendasi kegiatan statistik. 8. Petugas BPS mengirimkan surat rekomendasi kegiatan statistik melalui aplikasi ROMANTIK BPS. 9. Pengguna layanan menerima surat rekomendasi kegiatan statistik yang berisi saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 15 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap penyelenggaraan kegiatan statistik. 2. Surat rekomendasi kegiatan statistik sektoral.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon: 0321-391268 b. Kanal pengaduan: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Presiden tentang Satu Data Indonesia; 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Satu Data Palapa.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat; 2. meja dan kursi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. komputer dan/atau laptop; 4. jaringan internet; 5. printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. memahami peraturan tentang Satu Data Indonesia; 2. memiliki kemampuan mengoperasikan komputer/laptop; 3. memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4.	Pengawasan Internal	Setiap proses pelayanan dilaporkan kepada pimpinan untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik
6.	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan yang cepat, akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kami menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
8.	Evaluasi Kinerja	Evauasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

17. Permintaan Pemutakhiran Data Statistik Sektor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif dan nomor <i>Whatsapp</i>. 2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses layanan melalui telepon (0321) 391268 atau melalui email statistik.diskominfo@mojokertokab.go.id.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengisi form Permohonan Data dengan periode pemutakhiran yang diinginkan pada Portal Satu Data Palapa. 2. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menerima permohonan data statistik dan melakukan verifikasi. 3. Jika data merupakan wewenang Pemerintah Kabupaten Mojokerto, maka Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menugaskan Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik untuk menindaklanjuti permohonan data. 4. Jika data bukan wewenang Pemerintah Kabupaten Mojokerto, maka Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menugaskan Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik untuk menyampaikan informasi bahwa data bukan wewenang Pemerintah Kabupaten Mojokerto kepada pengguna layanan melalui <i>email</i> dan/atau <i>whatsapp</i>. 5. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik mencari data statistik di Portal Satu Data Palapa. 6. Jika, data ditemukan maka Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menyampaikan data kepada pengguna layanan melalui <i>email</i> dan/atau <i>whatsapp</i>. 7. Jika data tidak ditemukan Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik melakukan koordinasi dengan Admin Portal Satu Data Palapa yang ada di Perangkat Daerah untuk mencukupi permohonan data. 8. Admin Portal Satu Data Palapa Palapa Perangkat Daerah menyediakan data pada Portal Satu Data Palapa. 9. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik melakukan verifikasi dan validasi data. 10. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menyampaikan data kepada pengguna layanan melalui <i>email</i> dan/atau <i>whatsapp</i>.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 15 (lima belas) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data Statistik Sektor.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon: 0321-391268 b. Kanal pengaduan: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Presiden tentang Satu Data Indonesia; Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Satu Data Palapa.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan/atau laptop; 2. jaringan internet;
3.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. memahami peraturan tentang Satu Data Indonesia;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Pelaksana	2. memiliki kemampuan mengoperasikan komputer/laptop; 3. memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4.	Pengawasan Internal	Monitoring keterisian data pada Portal Satu Data Palapa dilakukan setiap bulan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik
6.	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan yang cepat, akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kami menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
8.	Evaluasi Kinerja	Evauasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

18. Permintaan Data Statistik Sektoral

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan memiliki alamat <i>email</i> yang masih aktif dan nomor <i>Whatsapp</i>. 2. Tindak lanjut permohonan dapat dilakukan dengan mengakses layanan melalui telepon (0321) 391268 atau melalui email diskominfo@mojokertokab.go.id.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mengisi form Permohonan Data pada Portal Satu Data Palapa. 2. Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menerima permohonan data statistik dan melakukan verifikasi. 3. Jika data merupakan wewenang Pemerintah Kabupaten Mojokerto, maka Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menugaskan Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik untuk menindaklanjuti permohonan data. 4. Jika data bukan wewenang Pemerintah Kabupaten Mojokerto, maka Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menugaskan Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik untuk menyampaikan informasi bahwa data bukan wewenang Pemerintah Kabupaten Mojokerto kepada pengguna layanan melalui <i>email</i> dan/atau <i>whatsapp</i>. 5. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik mencari data statistik di Portal Satu Data Palapa. 6. Jika, data ditemukan maka Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menyampaikan data kepada pengguna layanan melalui <i>email</i> dan/atau <i>whatsapp</i>. 7. Jika data tidak ditemukan Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik melakukan koordinasi dengan Admin Portal Satu Data Palapa yang ada di Perangkat Daerah untuk mencukupi permohonan data. 8. Admin Portal Satu Data Palapa Perangkat Daerah menyediakan data pada Portal Satu Data Palapa. 9. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik melakukan verifikasi dan validasi data. 10. Staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik menyampaikan data kepada pengguna layanan melalui <i>email</i> dan/atau <i>whatsapp</i>.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 15 (lima belas) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data Statistik Sektoral.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon: 0321-391268 b. Kanal pengaduan: SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Presiden tentang Satu Data Indonesia; 3. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Satu Data Palapa.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan/atau laptop; 2. jaringan internet;
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. memahami peraturan tentang Satu Data Indonesia; 2. memiliki kemampuan mengoperasikan komputer/laptop;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		3. memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4.	Pengawasan Internal	Setiap proses pelayanan dilaporkan kepada pimpinan untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang staf Bidang Pengelolaan Data dan Statistik
6.	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan yang cepat, akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kami menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
8.	Evaluasi Kinerja	Evauasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

19. Permohonan Informasi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Mengisi formulir permohonan. 2. Fotokopi KTP pemohon (untuk pemohon perorangan) atau fotokopi akta notaris (untuk pemohon Ormas/LSM).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan. 2. PPID Perangkat Daerah melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik. Jika informasi yang diminta termasuk dalam DIP, dapat langsung diberikan kepada pemohon. Jika informasi belum masuk dalam DIP maka berkas permohonan disampaikan kepada PPID atau PPID Pembantu. 3. PPID meminta PPID Pembantu pada Perangkat Daerah untuk memberikan informasi yang belum masuk pada DIP kepada pemohon. 4. Pemohon menerima informasi/dokumen yang diminta dan menandatangani tanda bukti penerimaan informasi/dokumen.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Informasi/dokumen yang diminta oleh pemohon.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan ditindaklanjuti oleh PPID dan/atau PPID Pembantu. Untuk pengaduan yang belum bisa diselesaikan akan ditangani oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tentang Standar Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 5. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 91 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Formulir permohonan; 2. komputer dan/atau laptop dengan aplikasi Pengolah Dokumen; 3. jaringan internet; 4. ruang PPID.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. memahami peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan informasi publik; 2. memiliki kemampuan mengoperasikan komputer/laptop; 3. memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan monitoring setiap bulan dalam rangka pengendalian mutu pelayanan publik.
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang pelaksana pelayanan publik.
6.	Jaminan Pelayanan	Kami menjamin pelayanan yang cepat, akuntabel, transparan dan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Kami menjamin kerahasiaan, keamanan dan keselamatan sesuai kebutuhan pengguna layanan terhadap produk pelayanan yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
	Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja	Evauasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,



NUGRAHA BUDHI SULISTYA