

PENDAHULUAN

Sebagai unsur pelaksana urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian bertugas membantu Bupati Gunungkidul dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian berdasarkan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika.

STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan: Pelayanan Fasilitasi Internet

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Permohonan layanan fasilitasi pemasangan, upgrade dan pembangunan jaringan internet melampirkan hal-hal sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan; b. Mengisi format layanan yang di inginkan sesuai kebutuhan dengan mencantumkan nomor HP/Telepon/Email yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	Tahapan pembangunan jaringan internet dan penanganan gangguan internet : <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan dengan spesifik menyebutkan layanan yang dibutuhkan : <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan tambahan alat - Upgrade jaringan - Pembangunan baru kepada Kepala Dinas Kominfo Cq. Kepala Bidang Layanan Informatika Dinas Kominfo; b. Kepala Bidang layanan Informatika Menerima berkas permohonan; c. Kepala Bidang layanan informatika mendisposisi surat permohonan kepada Kepala seksi infrastruktur untuk menindaklanjuti permohonan; d. Kepala seksi infrastruktur melakukan komunikasi dengan pemohon dan atau melaksanakan survey lokasi untuk mengetahui detil teknis permasalahan; e. Kepala seksi infrastruktur memerintahkan petugas teknisi untuk mempersiapkan peralatan dan perangkat sesuai kebutuhan dan hasil analisa lapangan; f. Petugas teknisi melaksanakan pemasangan, upgrade dan atau pembangunan jaringan internet; g. Petugas teknisi mencatat dan mendokumentasikan seluruh layanan yang telah dilakukan; h. Petugas teknisi membuat berita acara bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan mencantumkan pembubuhan tanda tangan antara petugas teknis dengan kepala sub bag umum setempat diketahui kepala seksi infrastruktur.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pembangunan baru jaringan internet membutuhkan waktu 2 bulan dibutuhkan dokumen mapping jaringan dan rencana pengembangan TIK;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Up grade kapasitas jaringan membutuhkan waktu 1 bulan dibutuhkan dokumen maping dan rencana pengembangan jaringan TIK; c. Pemasangan peralatan tambahan membutuhkan waktu 3 hari.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Berita Acara layanan, pembangunan, up grade jaringan dan pemasangan perangkat rangkap dua ditanda tangani petugas teknisi dan kepala sub bag umum setempat diketahui kepala seksi infrastruktur bidang layanan informatika dinas Kominfo.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui Help Desk - Melalui Grup What Up - Melalui E mail - Melalui Komunikasi Telepon - Melalui surat resmi

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan di Internal Organisasi

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Dan Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Kantor Dinas Kominfo : - Ruang pelayanan - Buku administrasi register pelayanan - Alat Tulis kantor - Dokumen pengembangan TIK - Komputer/Laptop - Printer - Kendaraan Dinas - Peralatan maintnance TIK - Perangkat/alat TIK baru dan bekas - Jaringan Komunikasi data - Alat komunkasi HT - Alat keamanan harness lengkap
3	Kompetensi Pelaksana	Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Teknisi (Non ASN)
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh ASN secara berjenjang dan berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. ASN sebanyak 2 orang b. Non ASN : - Pembangunan Baru : 5 orang - Upgrade Jaringan : 4 Orang - Pemasangan alat baru : 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan informasi kondisi gedung, bangunan, ruangan, kelistrikan, tata ruang, estetika, kebutuhan layanan b. memberikan jaminan kepastian tatakala waktu pemasangan/pembangunan/up grade c. Memastikan pilihan jenis teknologi yang digunakan dan stabilitas koneksi setelah dilakukan pemasangan alat/pembangunan/upgrade
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menjamin pemohon untuk mendapatkan informasi kerusakan yang terjadi b. Menginformasikan langkah-langkah teknis yang perlu dilakukan c. Memastikan jaringan internet dapat dipergunakan dengan baik dan on line
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi internal

		b. Kuesioner yang berisi tentang layanan yang diberikan oleh kominfo kepada pemohon
--	--	---

Jenis Pelayanan: Teleconference

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Permohonan layanan fasilitasi pemasangan pemanfaatan teleconference melampirkan hal-hal sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan; b. Mengisi format layanan yang di inginkan sesuai kebutuhan dengan mencantumkan nomor HP/Telepon/Email yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	Tahapan pemnfaatan teleconference : <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan pemenfaatan perangkat teleconference kepada Kepala Dinas Kominfo Cq. Kepala Bidang Layanan Informatika Dinas Kominfo; b. Kepala Bidang layanan Informatika Menerima berkas permohonan; c. Kepala Bidang layanan informatika mendisposisi surat permohonan kepada Kepala seksi infrastruktur untuk menindaklanjuti permohonan; d. Kepala seksi infrastruktur melakukan komunikasi dengan pemohon dan atau melaksanakan survey lokasi untuk mengetahui detil teknis permasalahan; e. Kepala seksi infrastruktur memerintahkan petugas teknisi untuk mempersiapkan peralatan dan perangkat sesuai kebutuhan dan hasil analisa lapangan; f. Petugas teknisi melaksanakan konfigurasi dan routing jaringan komunikasi teleconference; g. Petugas teknisi mencatat dan mendokumentasikan seluruh layanan yang telah dilakukan; h. Petugas teknisi membuat berita acara bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan mencantumkan fasilitasi dan pelayanan yang telah dilakukan secara lengkap dengan pembubuhan tanda tangan antara petugas teknis dengan kepala sub bag umum setempat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemasangan teleconference pada area jaringan Ring 1 membutuhkan waktu 2 hari; b. Pemasangan teleconference pada area jaringan Ring 2 membutuhkan waktu 3 hari c. Pemasangan teleconference pada area jaringan ring 3 membutuhkan waktu 4 hari; d. Pemasangan teleconference pada area jaringan ring 4 membutuhkan waktu 5 hari; e. Pemasangan teleconference pada kawasan di luar ring jaringan kominfo membutuhkan waktu 10 hari.

4	Biaya/ Tarif	Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	Berita Acara pemasangan dan pemanfaatan teleconferece, pemasangan teleconferece, pointing jaringan teleconference
6	Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	- Melalui surat resmi - Melalui e mail

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan di Internal Organisasi

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Dan Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	a. Administrasi persuratan b. Buku registrasi pelayanan c. ATK d. Printer e. Paket peralatan teleconference f. Paket Jaringan komunikasi data g. Komputer/laptop h. Kendaraan dinas i. Peralatan TIK
3	Kompetensi Pelaksana	a. ASN sebanyak 2 orang b. Non ASN 4 orang
4	Pengawasan Internal	a.
5	Jumlah Pelaksana	ASN sebanyak 2 orang Non ASN sebanyak 3 orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Kejelasan informasi perangkat teleconference dapat berfungsi dan terkoneksi dengan baik. b. Memberikan jaminan kepastian koneksi teleconference stabil pada saat digunakan dan menempatkan personil teknisi pendukung pada saat komunikasi dengan menggunakan teleconference berlangsung.
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	a. Menjamin pemohon dapat melaksanakan komunikasi jarak jauh dengan mempergunakan perangkat teleconferece. b. Menjamin keamanan informasi transaksi data digital visual agar tidak disalahgunakan pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi internal b. Kuesioner pada pihak yang dilayani

Jenis Pelayanan: Pemeliharaan Jaringan

3. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Permohonan layanan fasilitasi pemeliharaan jaringan dan gangguan koneksi internet melampirkan hal-hal sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan; b. Mengisi format layanan yang diinginkan sesuai kebutuhan dengan mencantumkan nomor HP/Telepon/Email yang dapat dihubungi.
2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	Tahapan pemeliharaan dan gangguan koneksi jaringan : <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan permohonan pemeliharaan jaringan dan gangguan pada Kepala Dinas Kominfo Cq. Kepala Bidang Layanan Informatika Dinas Kominfo; b. Kepala Bidang layanan Informatika Menerima berkas permohonan; c. Kepala Bidang layanan informatika mendisposisi surat permohonan kepada Kepala seksi infrastruktur untuk menindaklanjuti permohonan; d. Kepala seksi infrastruktur melakukan komunikasi dengan pemohon dan atau melaksanakan survey lokasi untuk mengetahui detail teknis permasalahan; e. Kepala seksi infrastruktur memerintahkan petugas teknis untuk mempersiapkan peralatan dan perangkat sesuai kebutuhan dan hasil analisa lapangan; f. Petugas teknis melaksanakan pemeliharaan dan memperbaiki kerusakan gangguan jaringan ; g. Petugas teknis mencatat dan mendokumentasikan seluruh layanan yang telah dilakukan; h. Petugas teknis membuat berita acara bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan mencantumkan fasilitasi dan pelayanan yang telah dilakukan secara lengkap dengan pembubuhan tanda tangan antara petugas teknis dengan kepala sub bag umum setempat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemeliharaan jaringan dan gangguan jaringan wireless dengan kerusakan total membutuhkan waktu 1 minggu dan paling lama 1 bulan dengan pertimbangan cuaca dan kondisi lingkungan; b. Pemeliharaan jaringan dan gangguan jaringan wireless dengan kerusakan tingkat menengah dapat dilaksanakan dalam waktu 1 minggu dan paling lama 2 minggu dengan pertimbangan cuaca dan kondisi lingkungan; c. Pemeliharaan jaringan dan gangguan jaringan wireless dengan kerusakan ringan dapat dilaksanakan dalam

		<p>waktu 2 hari dengan pertimbangan cuaca dan kondisi lingkungan;</p> <p>d. Pemeliharaan jaringan dan gangguan jaringan Fiber Optik dengan kerusakan total membutuhkan waktu 3 hari atau paling lama 2 minggu dengan pertimbangan cuaca dan kondisi lingkungan;</p> <p>e. Pemeliharaan jaringan dan gangguan jaringan Fiber Optik dengan kerusakan medium membutuhkan waktu 2 hari atau paling lama 1 minggu dengan pertimbangan cuaca dan kondisi lingkungan;</p> <p>f. Pemeliharaan jaringan dan gangguan jaringan Fiber Optik dengan kerusakan ringan membutuhkan waktu 1 hari atau paling lama 3 hari dengan pertimbangan cuaca dan kondisi lingkungan;</p> <p>g. Pemeliharaan jaringan dan gangguan jaringan LAN dapat dilaksanakan minimal 2 jam sampai dengan 12 jam menyesuaikan jarak tempuh menuju lokasi dan tingkat kerusakan jaringan serta ketersediaan bahan cadangan perangkat.</p> <p>h. Layanan gangguan koneksi umum sederhana membutuhkan waktu 2 jam.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Berita Acara layanan pemeliharaan dan gangguan jaringan, rangkap dua ditanda tangani petugas teknisi dan kepala sub bag umum setempat diketahui kepala seksi infrastruktur bidang layanan informatika dinas Kominfo.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> ~ Melalui Help Desk ~ Melalui Grup What Up ~ Melalui E mail ~ Melalui Komunikasi Telepon ~ Melalui surat resmi

4. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan di Internal Organisasi

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Dan Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	<p>Kantor Dinas Kominfo :</p> <ul style="list-style-type: none"> ~ Ruang pelayanan ~ Buku administrasi register pelayanan ~ Dokumen mapping jaringan ~ Alat Tulis kantor ~ Komputer/Laptop ~ Printer ~ Kendaraan Dinas ~ Peralatan maintenance TIK ~ Perangkat/alat TIK baru dan bekas ~ Jaringan Komunikasi data ~ Alat komunikasi HT ~ Alat keamanan harness lengkap
3	Kompetensi Pelaksana	Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Teknisi (Non ASN)
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh ASN secara berjenjang dan berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	a. ASN sebanyak 2 orang

		<p>b. Non ASN :</p> <ul style="list-style-type: none">- Pemeliharaan jaringan : 4 orang- Gangguan jaringan : 2 orang- Layanan gangguan umum sederhana : 1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Kejelasan informasi kondisi kerusakan dan perangkat yang dibutuhkan;b. Memberikan jaminan kepastian tatakala waktu perbaikan
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Menjamin pemohon untuk mendapatkan informasi kerusakan yang terjadib. Menginformasikan langkah-langkah teknis yang perlu dilakukanc. Memastikan jaringan internet dapat dipergunakan dengan baik dan on line
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Rapat koordinasi internalb. Kuesioner

Jenis Pelayanan: Retribusi Menara (permohonan rekomendasi menara)

5. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Permohonan layanan retribusi menara melampirkan hal-hal sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mempergunakan aplikasi cell plan dengan alamat http://cellplann.gunungkidulkab.go.id dengan mengikuti petunjuk oprasional didalamnya dan melaksanakan langkah-langkah sesuai petunjuk oprasional aplikasi cell plann. b. Mengisi format layanan yang diinginkan sesuai kebutuhan dengan mencantumkan nomor HP/Telepon/Email yang dapat dihubungi. c. Apabila terdapat kesesuaian layanan dengan rencana pendirian menara bagi pemohon maka pemohon membuat surat permohonan rekomendasi menara dengan melampirkan persyaratan yang berlaku (jika tidak terdapat kesesuaian maka permohonan ditolak oleh system aplikasi); d. Apabila menara telah dibangun pemohon membayar menara (sesuai petunjuk oprasional retribusi menara)
2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	<p>Tahapan rekomendasi menara :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Pemohon mengajukan permohonan rekomendasi menara Kepala Dinas Kominfo Cq. Kepala Bidang Layanan Informatika Dinas Kominfo; j. Kepala Bidang layanan Informatika Menerima berkas permohonan; k. Kepala Bidang layanan informatika mendisposisi surat permohonan kepada Kepala seksi infrastruktur untuk menindaklanjuti permohonan; l. Kepala seksi infrastruktur melakukan komunikasi dengan pemohon dan atau melaksanakan survey lokasi untuk mengetahui titik koordinat; m. Kepala seksi infrastruktur mengundang Tim monitoring dan evaluasi menara untuk berkoordinasi dan membuat tata kala waktu kunjungan lokasi pada titik koordinat yang telah ditentukan; n. Kepala seksi infrastruktur mlakukan analisa bersama tim montoring dan evaluasi menara dan membuat draft surat rekomendasi menara; o. Draft surat rekomendasi menara disampaikan kepada Kabid layanan informatika untuk mendapatkan koreksi dan paraf; p. Draft surat rekomendasi menara naik kepada kepala Dinas Kominfo untuk ditanda tangani; q. Surat rekomendasi dapat diserahkan kepada pemohon melalui kepala bidang

		<p>layanan informatika UB Kasi Infrastruktur ;</p> <p>r. Kasi infrastruktur menyerahkan surat rekomendasi menara kepada pemohon dengan berita acara serah terima surat;</p> <p>Tahapan Retribusi Menara :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kasi infrastruktur menyusun rekapitulasi daftar SKRD (surat Ketetapan retribusi daerah) khusus retribusi menara; b. Kasi infrastruktur menyusun draft surat tagihan retribusi menara sesuai dengan rekapitulasi daftar SKRD menara; c. Draft surat tagihan dan Draft SKRD naik pada Kepala Bidang layanan informatika untuk dikoreksi dan mendapatkan paraf; d. Draft surat tagihan dan SKRD menara setelah di koreksi dan diparaf naik kepada kepala Dinas Kominfo; e. Kepala Dinas Kominfo menandatangani surat tagihan berikut seluruh lampirannya dan menetapkan nomor surat pada sekretariat dinas Kominfo; f. SKRD yang sudah di tanda tangani dikembalikan kepada kepala bidang layanan informatika di lanjutkan kepala seksi infrastruktur untuk dikirimkan kepada para pemilik menara yang terdaftar dalam SKRD; g. Setelah surat SKRD dikirim dan diterima oleh para pemilik menara (dibuat berita acara serah terima surat), para pemilik menara melakukan komunikasi, klarifikasi, dan evaluasi kemudian melakukan pembayaran retribusi sesuai ketentuan yang berlaku pada Perda Retribusi Menara
3	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>Permohonan rekomendasi menara:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pembuatan user pasword aplikasi cellplann membutuhkan waktu 20 menit; b. Apabila terdapat zone plann sesuai kebutuhan pemohon, maka pemohon membuat permohonan dengan mendownload draft surat permohonan rekomendasi menara selama 2 menit (apabila tidak terdapat zone plann yang dibutuhkan pemohon maka aplikasi otomatis menolak permohonan); c. Pemohon mengirimkan surat permohonan rekomendasi menara sesuai dengan kondisi dan waktu yang meyesuaikan pemohon; d. Apabila surat permohonan dikirimkan dan telah diterima oleh Kepala Dinas Kominfo, maka akan di tindak lanjuti dengan survey tim paling lama 1 minggu setelah surat permohonan masuk; e. Apabila titik koordinat di setujui maka surat rekomendasi menara dapat di cetak paling lama 1 minggu setelah dilaksanakan survey lokasi titik koordinat; <p>Retribusi Menara :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penyusunan rekapitulasi SKRD paling lama 1 bulan

		<ul style="list-style-type: none"> b. Penyusunan draft SKRD dan surat tagihan paling lama 2 minggu c. Koreksi, paraf dan Penandatanganan SKRD paling lama 1minggu; d. Pengiriman Surat tagihan dan SKRD paling lama 2 Minggu e. Pembayaran retribusi menara paling lama dilunasi maksimal 30 hari sejak SKRD diterima; f. Apabila terjadi keberatan atas SKRD mengajukan keberatan paling lama 3 bulan sejak SKRD diterbitkan; g. Jawaban surat keberatan diberikan paling lama 6 bulan setelah diterimanya surat keberatan; h. Apabila selama 30 hari tidak melakukan pembayaran dan tidak membuat surat keberatan maka dinas kominfo membuat surat teguran setelah 7 hari sejak jatuh tempo pembayaran; i. Ketentuan lain tahapan pembayaran menara diatur dalam Perda Retribusi
4	Biaya/ Tarif	Rekomendasi menara : Tidak ada Retribusi Menara : Ada (Rekapitulasi SKRD)
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi menara : Surat Rekomendasi menara Retribusi menara : Surat SKRD Surat Tagihan Bukti Pembayaran Menara
6	Penanganan, Pengaduan, Saran Dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui Help Desk - Melalui E mail - Melalui Komunikasi Telepon - Melalui surat resmi - Website cell Plann

6. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan di Internal Organisasi

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Dan Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	Kantor Dinas Kominfo : <ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan - Buku administrasi register pelayanan - Dokumen cell plann - Dokumen SKRD - Alat Tulis kantor - Komputer/Laptop - Printer - Kendaraan Dinas - Kendaraan Umum
3	Kompetensi Pelaksana	Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tenaga Teknisi (Non ASN)
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh ASN secara berjenjang dan berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	ASN sebanyak 4 orang
6	Jaminan Pelayanan	Rekomendasi menara : <ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan informasi zone Plann b. Draft surat rekomendasi menara Retribusi menara : <ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan informasi jumlah tagihan menara b. Surat Bukti pembayaran retribusi menara

7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pemohon mendapatkan ijin pendirian menara dari Pemerintah kabupaten Gunungkidul
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi internal b. Kuesioner