



PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 32, Madiun, Jawa Timur, 63116
Telepon (0351) 467327 Pos-el kominfo@madiunkota.go.id
Laman <http://www.madiunkota.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN
NOMOR : 067/631/401.109/2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tentang Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik ;

2. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran ;

3. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ;

4. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;

6. Undang–Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ;

7. Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang–Undang Nomor 9 Tahun 2015 ;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik ;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik ;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia ;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah ;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah ;
16. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik ;
17. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
18. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah ;
19. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun ;

20. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024 ;
21. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ;
22. Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana ;
23. Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas ;
24. Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun ;
25. Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun ;
26. Peraturan Walikota Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun ;
27. Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- PERTAMA :** Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun meliputi :
1. Standar Pelayanan Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ;

2. Standar Pelayanan Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun ;
3. Standar Pelayanan Kelas Sahabat ;
4. Standar Pelayanan Rasa Warga (Radio Suara Madiun Menyapa Warga ;
5. Standar Pelayanan Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun ;
6. Standar Pelayanan Madiuntoday Ngegas Ekonomi ;
7. Standar Pelayanan Data Statistik Sektoral ;
8. Standar Pelayanan Fasilitasi TTE (Tanda Tangan Elektronik) ;
9. Standar Pelayanan Profit M-Tech ;
10. Standar Pelayanan Layanan Call Center 112 ;
11. Standar Pelayanan GCIO (*Government Chief Information Officer*) ;
12. Standar Pelayanan AWAK SIGAP (Anda WA, Kami Siap Segera Tanggap) ;
13. Standar Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Internet dan Intranet ;
14. Standar Pelayanan Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi ;
15. Standar Pelayanan Pelatihan TIK ;

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di M A D I U N
pada tanggal : 28 Mei 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Madiun



NOOR AFLAH, S.Kom
Pembina Tingkat I/IV b
197609072003121007

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MADIUN
Nomor : 067/631/401.109/2025
Tanggal : 28 Mei 2025

GAMBARAN UMUM

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun menempati lokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 32 Kota Madiun dan mulai operasional pada awal Tahun 2017. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Sesuai dengan Peraturan Daerah tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Statistik dan bidang Persandian. Kewenangan dan tupoksinya diatur dalam Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

I. DASAR HUKUM

Tabel jenis standart pelayanan dan dasar hukum

NO.	STANDAR PELAYANAN	DASAR HUKUM
1.	Pemenuhan Komitmen Pemberian Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	<ul style="list-style-type: none">- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi

		<p>Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
2.	<p>Pemenuhan Komitmen Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun

		<p>2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
3.	Pemenuhan Komitmen Kelas Sahabat	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
4.	Pemenuhan Komitmen Rasa Warga (Radio Suara Madiun Menyapa Warga	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas

		<p>Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
5.	<p>Pemenuhan Komitmen Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
6.	<p>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Madiuntoday Ngegas Ekonomi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11

		<p>Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
7.	Pemenuhan Komitmen Pelayanan Data Statistik Sektor	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik; - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Statistik; - Peraturan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; - Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektor oleh Pemerintah Daerah; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah ; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan

		Informatika Kota Madiun.
8.	Pemenuhan Fasilitasi TTE (Tanda Tangan Elektronik)	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik; - Peraturan Presiden No 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara; - Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; - Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Pedoman Kepala Balai Sertifikasi Elektronik Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE);
9.	Pemenuhan Komitmen Pelayanan Profit M-Tech	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan

		<p>Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
10.	<p>Pemenuhan Komitmen Layanan <i>Call Center</i> 112</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;

		<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
11	<p>Pemenuhan Komitmen Pelayanan GCIO <i>(Government Chief Information Officer)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
12	<p>Pemenuhan Komitmen Pelayanan AWAK SIGAP (Anda WA, Kami Siap Segera Tanggap)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15

		<p>Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024; - Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2020 tentang masterplan smartcity; - Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.
13	<p>Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Internet dan Intranet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 44 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Infrastruktur Jaringan Pemerintah Kota Madiun - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan

		Informatika.
14	Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024; - Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2020 tentang masterplan smartcity; - Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.
	Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pelatihan TIK	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana;

		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
--	--	--

II. SARANA DAN PRASARANA

Sarana penunjang kegiatan operasional Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah sebagai berikut:

- a. Tanah dan bangunan kantor 1 (satu) unit seluas 5.070 M²;
- b. Kendaraan roda empat dan Kendaraan roda dua;
- c. Komputer;
- d. Printer;
- e. Televisi;
- f. Laptop;
- g. CCTV;
- h. Server;
- i. LCD projector;
- j. Mesin faximili;
- k. Filling Cabinet;
- l. Alat Studio Radio; dan
- m. Sarana penunjang lainnya.

III. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah merupakan variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan urusan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian yang dihasilkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. Setiap personel SDM yang ada diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan atau sesuai dengan profesi serta mampu bekerja secara Tim dan berintegritas pada bidang pelayanan.

IV. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan urusan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian dilaksanakan oleh masing masing Kepala Bidang berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku, dibawah kendali Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.

V. JUMLAH PELAKSANA

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun memiliki 102 karyawan (34 orang ASN, 3 orang tenaga kontrak, dan 65 orang tenaga upahan) dengan rincian sebagai berikut :

1. Kepala Dinas : 1 orang Eselon II/b
2. Sekretaris Dinas : 1 orang Eselon III/a
 - Kepala Subbagian Umum dan Keuangan : 1 orang Eselon IV/a
 - Staf : 3 orang
 - Tenaga Kontrak : 1 orang
 - Tenaga Upahan : 7 orang
 - Kepala Subbagian Perencanaan dan Kepegawaian: 1 orang Eselon IV/a
 - Staf : 1 orang
 - Tenaga Kontrak : 1 orang
 - Tenaga Upahan : 7 orang
3. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi : 1 orang Eselon III/b Publik
 - Subkoordinator Pengelolaan Komunikasi Publik: 1 orang
 - Staf : 4 orang
 - Tenaga Kontrak : 2 orang
 - Tenaga Upahan : 2 orang
 - Subkoordinator Pengelolaan Informasi dan Media Publik : 1 orang
 - Staf : 6 orang
 - Tenaga Upahan : 23 orang
4. Kepala Bidang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) : 1 orang Eselon III/b
 - Subkoordinator Pengelolaan Infrastruktur dan: 1 orang Apilkasi Tata Kelola Pemerintahan Elektronik
 - Staf : 1 orang
 - Tenaga Upahan : 13 orang
 - Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya TIK: 1 orang

- Staf : 2 orang
 Tenaga Upahan : 10 orang
5. Kepala Bidang Pengelolaan Statistik dan Persandian: 1 orang Eselon III/b
- Kasi Pengelolaan Data dan Statistik : 1 orang Eselon IV/a
 Staf : 1 orang
 - Kasi Pengelolaan Keamanan Informasi dan Persandian : 1 orang Eselon IV/a
 Staf : 2 orang

Jabatan Fungsional	Jumlah (orang)	Perempuan	Laki-laki
Statistisi	-	-	-
Pranata Humas	7	1	6
Pranata Komputer	3	1	2
Jumlah	10	2	8
Jabatan / Staf	Jumlah (orang)	Perempuan	Laki-laki
Kepala Dinas	1	-	1
Sekretaris	1	-	1
Kepala Bidang	3	3	-
Kepala Subbagian	2	-	2
Subkoordinator	4	2	2
Kepala Seksi	2	1	1
Staf	11	3	8
Tenaga Kontrak	3	2	2
Tenaga Upahan/Trampil/Ahli	65	17	47
Jumlah	92	28	64

VI. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan serta selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.

Jaminan penyelenggaraan pelayanan komunikasi dan informatika, statistik dan persandian didasarkan pada Standar Pelayanan, visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dan maklumat pelayanan yang terpasang pada ruang pelayanan.

VII. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

VIII. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan penilaian kinerja terhadap setiap pegawai dilakukan secara berkala yaitu satu bulan sekali dan atau dilakukan secara insidental yaitu pada saat timbul permasalahan. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan juga dilakukan oleh masyarakat sebagai responden melalui Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun

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

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;- Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan

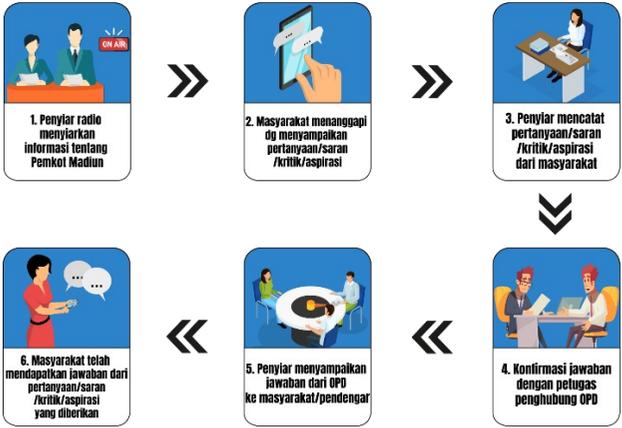
No.	Komponen	Uraian
		<p>Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Identitas Pemohon (KTP/ SIM/ Paspor); - Jika ada Akta Notaris dan Dokumen Pengesahan bagi Badan hukum dan/ atau Badan Publik; - Mengisi Formulir permohonan informasi.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Permohonan Informasi Publik dapat dilaksanakan menjadi 2 (dua) cara:</p> <p>1. Dengan Tatap Muka ke PPID Kota Madiun</p>  <p>2. Melalui Media Daring (Online)</p> 

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja, dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Informasi Publik Pemerintah Kota Madiun
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; - Komputer yang terhubung internet; - Printer yang disertai mesin foto copy; - Meja dan kursi - Telepon; - Rak informasi; - Ruang Arsip; - Televisi.
8.	Kompetensi pelaksana	Mempunyai pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan langsung oleh PPID Utama Kota Madiun
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelayanan pengaduan dapat dilakukan dengan : <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Telepon (0351) 467327 - Fax (0351) 457331 - Email ppid@madiunkota.go.id - Radio Suara Madiun - Melalui LAPOR! SP4N - Media Sosial Pemerintah Kota Madiun - Website ppid.madiunkota.go.id.
11.	Jumlah pelaksana	3 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat pelayanan - Motto pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008; - Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2021; - Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat

No.	Komponen	Uraian
		<p>dipertanggungjawabkan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penugasan langsung dari atasan langsung; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan layanan informasi dan dokumentasi terhadap penyelenggaraan pengelolaan PPID Kota Madiun setahun sekali. - Monitoring dan Evaluasi PPID Pelaksana oleh PPID Kota Madiun yang rutin tiap tahun sebagai tolak ukur penilaian PPID Award Tingkat Kota Madiun. - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

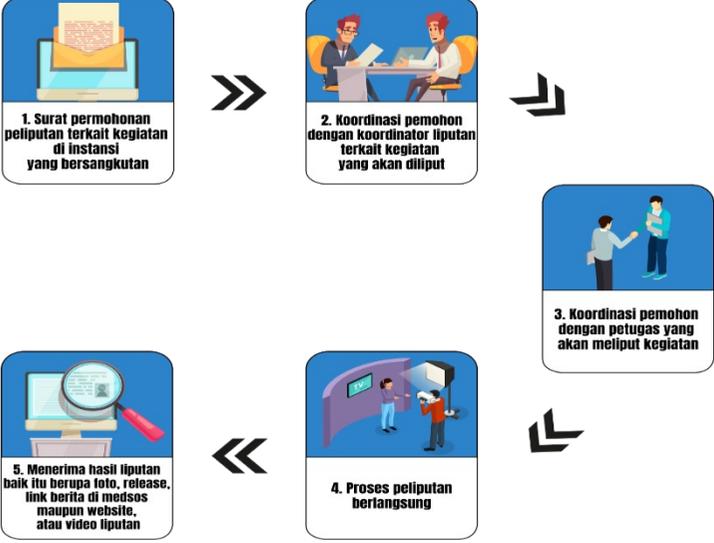
2. Jenis Pelayanan : Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun

No.	Komponen	Uraian
		<p>2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.</p> <p>- Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika</p>
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Penyampaian aspirasi/saran/kritik tentang Kota Madiun dapat dilakukan Pendengar dengan cara menelpon/meninggalkan komentar pada kolom komentar setiap acara yang ditayangkan secara <i>live streaming</i> di FP Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun. Selain itu, melalui SMS/WA atau <i>Direct Massanger</i> Instagram @93fmsuaramadiun</p> 
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Informasi tentang Pemerintah Kota Madiun
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Alat studio radio; - Komputer siar yang terhubung dengan internet; - Komputer <i>Recording</i>; - Monitor radio; - Telepon;

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - Tablet; - Meja dan kursi.
8.	Kompetensi pelaksana	Penyiar, operator dan <i>gate keeper</i> yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui kolom komentar / <i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun - Melalui telepon : (0351) 461817 dan SMS/WA di 081566451817 - Instagram @93fmsuaramadiun - Melalui email : 93fmsuaramadiun@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	9 (sembilan) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat pelayanan; - Motto pelayanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Penugasan langsung dari atasan langsung; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali. - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

3. Jenis Pelayanan : Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan atas peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan Peliputan atau Jadwal/agenda kegiatan Pemerintah Kota Madiun; - Adanya arahan pimpinan untuk melaksanakan peliputan; - Pembagian Tugas dari Koordinator Liputan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <p>1. Surat permohonan peliputan terkait kegiatan di instansi yang bersangkutan</p> <p>2. Koordinasi pemohon dengan koordinator liputan terkait kegiatan yang akan diliput</p> <p>3. Koordinasi pemohon dengan petugas yang akan meliput kegiatan</p> <p>4. Proses peliputan berlangsung</p> <p>5. Menerima hasil liputan baik itu berupa foto, release, link berita di mediasos maupun website, atau video liputan</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Dokumentasi peliputan berupa foto, rekaman, dan video yang dipublikasikan kepada masyarakat melalui Media Informasi Pemerintah Kota Madiun.

No.	Komponen	Uraian
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	- Peralatan peliputan; - Komputer yang terhubung internet.
8.	Kompetensi pelaksana	Reporter, kameramen, fotografer, wartawan tulis, editor, administrator web dan medsos yang terlatih dan terampil, sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melalui telepon : (0351) 467327
11.	Jumlah pelaksana	14 (empat belas) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Maklumat pelayanan; - Motto pelayanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Memakai APD saat bertugas; - Berita yang dipublikasikan terjamin kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- Laporan pelaksanaan peliputan kegiatan Pemerintah Kota Madiun. - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

4. Jenis Pelayanan : Layanan Kelas Sahabat

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang

No.	Komponen	Uraian
		<p>Penyiaran;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Menyampaikan pelayanan informasi publik dengan cara mengoptimalkan pengelolaan konten pendidikan dan informasi melalui media sosial bersinergi dengan Siaran LPPL Radio Suara Madiun. Gagasan inovasi dimaksud adalah Kelas Sahabat program siaran edukasi LPPL Radio Suara Madiun dan live streaming youtube madiuntoday dan Face book Pemerintah Kota Madiun. Selain itu, melalui SMS/WA atau <i>Direct Massanger</i> Instagram @93fmsuaramadiun</p>

No.	Komponen	Uraian
		 <p>The diagram, titled 'SOP PROGRAM KELAS SAHABAT', illustrates the workflow between four roles: NARAHUBUNG (Interviewer), NARASUMBER (Source), OPERATOR, and PENYIAR (Host). The process starts with NARAHUBUNG 'menyampaikan data narasumber dan konsep siaran' (conveying source data and broadcast concepts) to the OPERATOR. The OPERATOR then 'melakukan praktik coba siaran radio on-jarak siaran' (conducts a radio broadcast practice). The OPERATOR also 'menyampaikan data narasumber dan konsep siaran' to the NARASUMBER. The NARASUMBER 'menyampaikan narasumber' (conveys the source) to the OPERATOR. The OPERATOR then 'melakukan siaran dan live streaming' (conducts broadcast and live streaming) to the PENYIAR. The PENYIAR 'menyampaikan narasumber' (conveys the source) to the OPERATOR. The OPERATOR also 'menyampaikan narasumber' (conveys the source) to the NARASUMBER.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Merupakan inovasi pelayanan informasi yang edukatif dengan menyajikan beragam pembelajaran melalui media siaran yang bekerjasama dengan akademisi, pegiat teknologi informasi dan komunikasi serta Kelompok informasi Masyarakat. Tujuan program ini untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, peningkatan literasi digital, serta pemberdayaan masyarakat sehingga dapat menciptakan suasana pembelajaran yang lebih interaktif dan kompetitif. Program ini disiarkan secara live dan dapat dikatakan program acara ini juga memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat sesuai alur pelayanan informasi kepada Pemerintah Kota Madiun.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Alat studio radio; - Kamera; - Komputer siar yang terhubung dengan internet; - Komputer <i>Recording</i>; - Monitor radio; - Telepon; - Tablet; - Meja dan kursi.

No.	Komponen	Uraian
8.	Kompetensi pelaksana	Penyiar, operator <i>live streaming</i> yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui kolom komentar/ <i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun - Melalui telepon : (0351) 461817 dan WA AWAK SIGAP - Instagram @93fmsuaramadiun - Melalui email : 93fmsuaramadiun@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat pelayanan; - Motto pelayanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Penugasan langsung dari atasan langsung; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali. - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

5. Jenis Pelayanan : Rasa Warga (Radio Suara Madiun Menyapa Warga)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang

No.	Komponen	Uraian
		<p>Penyiaran;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP Warga Kota Madiun
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Penyampaian aspirasi/saran/kritik tentang Kota Madiun dapat dilakukan Warga Kota Madiun dengan cara menjawab beberapa pertanyaan dari reporter dilapangan dan disiarkan secara langsung di radio suara Madiun. Hasil pengambilan video rasa warga juga ditayangkan di Instagram @93fmsuaramadiun.

No.	Komponen	Uraian
		 <p>The flowchart illustrates the 'SOP PROGRAM RASA WARGA' process. It starts with 'NARASUMBER' (Source) who provides information to 'TIM REPORTER' (Reporter). The reporter then reports to the 'OPERATOR' (Operator), who manages the broadcast. Finally, the 'PENYIAR' (Host) presents the content to the audience. The process involves direct interaction with the community through a radio program.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) jam
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	<p>Pelayanan publik yang berinteraksi/ berdialog langsung dengan masyarakat Kota Madiun yang memberikan fasilitas kepada masyarakat sebagai sarana pengembangan potensi, mengulas beragam bisnis, UMKM, memberikan kesempatan bagi warga untuk menyampaikan prestasi dan kegiatan, serta sebagai media untuk menyerap aspirasi dari seluruh warga masyarakat Kota Madiun dengan mekanisme Tim Reporter yang langsung terjun ke lapangan untuk mendatangi masyarakat dan mengekspose potensi serta aspirasi mereka.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Alat studio radio; - Kamera; - Komputer siar yang terhubung dengan internet; - Komputer <i>Recording</i>; - Monitor radio; - Telepon; - Tablet; - Meja dan kursi.
8.	Kompetensi pelaksana	<p>Penyiar, reporter dan kameraman yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.</p>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran,	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui kolom komentar/<i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun

No.	Komponen	Uraian
	dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui telepon : (0351) 461817 dan WA ke AWAK SIGAP - Instagram @93fmsuaramadiun - Melalui email : 93fmsuaramadiun@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat pelayanan; - Motto pelayanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Penugasan langsung dari atasan langsung; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali. - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

6. Jenis Pelayanan : Madiuntoday Ngegas Ekonomi

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun

No.	Komponen	Uraian
		<p>2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
2.	Persyaratan pelayanan	Mencantumkan/menyampaikan identitas diri sesuai KTP serta mengikuti media sosial yang dikelola oleh Pemerintah Kota Madiun
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Follow akun IG Madiun Today, IG Pemkot Madiun, IG Pak Maldi, IG PKK Madiun Kota. Ajak 5 (lima) teman untuk follow.</p> <p>Kirim foto dan keterangan produk melalui DM IG MTD disertai bukti telah me-follow akun diatas, dan juga sertakan foto KTP (wajib warga Kota Madiun). Promosi Produk ter-upload pada story IG MTD</p>  <p>The flowchart titled 'SOP PROGRAM MADIUNTODAY NGEKAS EKONOMI' illustrates the process flow. It starts with 'PEMOHON' (Applicant) who follows the Instagram account 'MADIUNTODAY'. The applicant then sends a Direct Message (DM) to the 'ADMIN IG' (Instagram Admin) with a photo of their KTP (ID Card) and a photo of their product. The admin then posts the product on the Instagram story. The flowchart includes icons for Instagram, a person, a smartphone, and a computer monitor.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Merupakan inovasi pelayanan publik yang lahir di

No.	Komponen	Uraian
		<p>masa Pandemi Covid-19. Madiuntoday sebagai platform digital berupaya memanfaatkan pengaruh dunia maya yang semakin meluas untuk membantu masyarakat, khususnya pelaku UMKM, dalam hal pemasaran produk. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai sarana promosi produk UMKM yang lebih luas. Terutama, produk UMKM khas Kota Madiun agar dikenal masyarakat. Tidak hanya dari dalam kota, tetapi juga luar kota. Bahkan, luar negeri.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer admin media sosial madiuntoday yang terhubung dengan internet; - Tablet; - Meja dan kursi.
8.	Kompetensi pelaksana	Admin media sosial madiuntoday yang terlatih dan terampil sesuai dengan prosedur serta memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.
9.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Direktur dan penanggung jawab siaran.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui kolom komentar/<i>inbox</i> di FB Pemerintah Kota Madiun dan FP LPPL Radio Suara Madiun - Melalui telepon : (0351) 461817 dan WA ke AWAK SIGAP - Instagram @93fmsuaramadiun - Melalui email : 93fmsuaramadiun@gmail.com
11.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Maklumat pelayanan; - Motto pelayanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Penugasan langsung dari atasan langsung; - Penjaga keamanan 24 jam; - CCTV 24 jam.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan pelaksanaan kegiatan LPPL Radio Suara Madiun setahun sekali.

No.	Komponen	Uraian
		- Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

7. Jenis Layanan : Pelayanan Data Statistik Sektoral

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang – undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik; - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Statistik - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon data langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon menunjukkan identitas pribadi b. Mengisi buku tamu atau daftar tamu c. Mengisi formulir permintaan data yang dibutuhkan 2. Pemohon menyampaikan permohonan data melalui surat kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon Datang Langsung</p> <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Petugas informasi mengisi data pemohon] B --> C[Permohonan data diproses bidang yang menangani data] </pre>

No	Komponen	Uraian
		<p style="text-align: center;">↓</p> <p>2. Pemohon Melalui Surat</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Pemohon yang datang langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan data</p> <p>2. Pemohon melalui surat : pemohon menerima jawaban maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima petugas data</p>
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Layanan	Data statistik
7.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u> Laptop, ATK</p> <p><u>Prasarana :</u> Meja, kursi, Ruang ber AC</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - S1 / Diploma III Statistik - Mampu mengoperasikan komputer - Memahami tentang data statistik dan informasi mengenai data
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran masukan	Melalui telepon (0351) 467327
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
12.	Jaminan pelayanan	Maklumat Pelayanan Dinas Kominfo Kota Madiun
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Keselamatan pelayanan dijamin oleh petugas

No	Komponen	Uraian
	pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan setiap akhir tahun - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

8. Pelayanan Fasilitasi TTE (Tanda Tangan Elektronik)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik; - Peraturan Presiden No 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara; - Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; - Peraturan Walikota Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Pedoman Kepala Balai Sertifikasi Elektronik Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE);
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi formulir yang sudah disediakan oleh verifikator. - Verifikator mengisi aplikasi yang sudah disiapkan oleh BSrE.

9. Jenis Pelayanan : Pelayanan Profit M-Tech

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; tentang Pelayanan Publik - RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) tahun 2019 – 2024 - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat terkait permohonan pemasangan wifi di fasilitas umum masyarakat - Menyebutkan nama, alamat , dan tempat pemasangan wifi gratis - Melampirkan foto perangkat wifi atau mencantumkan no. ID perangkat wifi - Melaporkan trobel wifi melalui aplikasi service desk dan ke Awak Sigap (nomor whatsapp 08113577800)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Permohonan pemasangan Profit M-Tech

No	Komponen	Uraian
		<p data-bbox="651 358 1495 451">2 Pelaporan/pengaduan gangguan/ perbaikan wifi gratis melalui aplikasi service desk.</p> <p data-bbox="651 924 1495 1016">3 Pelaporan/ pengaduan gangguan/ perbaikan wifi gratis melalui Awak Sigap</p>
4.	Jangka waktu	Minimal 1 hari

No	Komponen	Uraian
	penyelesaian	Maksimal 30 hari
5.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa perbaikan gangguan wifi dan pemasangan wifi gratis
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Komputer, handphone, aplikasi servicedesk, Whatsapp, internet <u>Prasarana :</u> - tangga, kabel, alat listrik
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami troubleshooting terkait wifi dan jaringan
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- bersurat - aplikasi servicedesk.madiunkota.go.id - Awak Sigap (mengirim ke nomor Whatsapp 08113577800)
11	Jumlah pelaksana	6 orang
12	Jaminan pelayanan	- SPK (Surat Perjanjian Kerjasama) dengan pihak ketiga
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

10. Jenis Pelayanan : Layanan *Call Center* 112

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

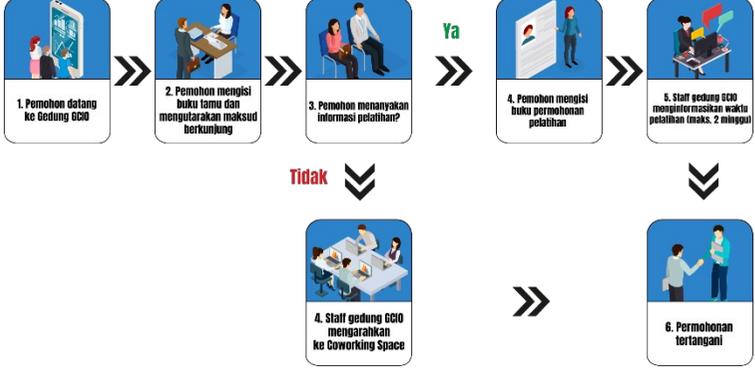
No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Madiun - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Panggilan darurat masuk melalui jaringan GSM maupun PSTN ke nomor 112 - Panggilan berasal dari wilayah Kota Madiun
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;">Panggilan Darurat 112</p> <pre> graph TD A[Telepon masuk ke 112] --> B[Call Taker menerima panggilan darurat dan memasukkan data panggilan darurat ke software Call Agent] B --> C{Apakah panggilan valid?} C -- "Jika tidak valid" --> D[Call Taker Idle, menunggu panggilan masuk] C -- "Jika valid" --> E[Meneruskan ke dispatcher OPD terkait melalui HT] E --> F[Call Taker meminta data penyelesaian ke dispatcher] F --> G[Panggilan tertangani] G --> H[Selesai] I[Arahan dari Supervisor] --> E J[Jika tidak dapat diselesaikan] --> I </pre>

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Maksimal 5 menit untuk penyampaian ke dispatcher - Maksimal 30 menit untuk panggilan tertangani sampai ke feedback penanganan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa penanganan panggilan darurat 112
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Server IP PBX, PC Call Agent, HT, Pesawat Telepon PSTN, HP Tablet - Petugas Call Taker, Petugas Supervisor - Jadwal Jaga Call Center, Buku sementara data panggilan darurat, Data Dispatcher <p><u>Prasarana :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Call Center - Meja dan Kursi Call Taker
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami dan bisa melaksanakan cara penanganan panggilan darurat 112
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Berkirim surat - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : kominfo@madiunkota.go.id - Web site : www.lapor.go.id - WA ke AWAK SIGAP
11.	Jumlah pelaksana	- 25 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan garansi peralatan dari penyedia IP PBX - Monitoring dari Kementerian Kominfo
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan

No.	Komponen	Uraian
		oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

11. Jenis Pelayanan : *Government Chief Information Officer (GCIO)*

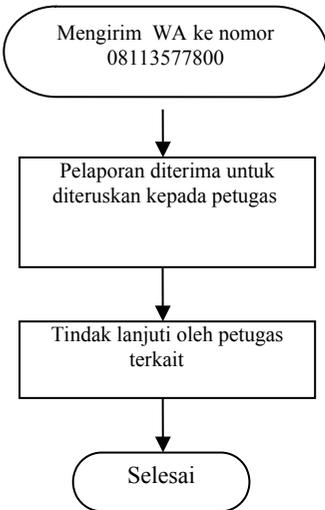
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 22 Tahun 2007 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Salah satu identitas pemohon (KTP, SIM, KIA, Kartu Pelajar, Passport) - Tidak boleh diwakilkan (sesuai identitas)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pemohon datang ke GCIO

No.	Komponen	Uraian
		
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Maksimal 5 menit untuk administrasi penggunaan coworking space - Maksimal 10 menit untuk pelayanan informasi pelatihan dan 2 minggu untuk pemanggilan peserta/penginformasian jadwal pelatihan
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa informasi pelatihan di GCIO Jasa pelatihan di GCIO Jasa coworking space
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> <ul style="list-style-type: none"> - PC dan printer - PC all in one untuk peserta pelatihan dan pengguna coworking space - Koneksi internet - Jadwal jaga GCIO - Absensi staf GCIO - Buku agenda surat masuk/keluar - Buku tamu/ktp-reader <u>Prasarana :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Ruangannya GCIO/coworking space - AC ruangan - Locker tas - Meja dan kursi staf GCIO
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami fungsi GCIO dan coworking space, serta istilah-istilah TIK - Familiar dalam melayani pemohon/pengunjung - Mampu trouble shooting dasar komputer
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang

No.	Komponen	Uraian
		bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Berkirim surat - Awak Sigap ke nomor whatsapp 08113577800 - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : kominfo@madiunkota.go.id - Web site : www.lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	- 18 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring dari Dinas Kominfo Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> - Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

12. Jenis Pelayanan : Awak Sigap (Anda WA, Kami Siap Segera Tanggap)

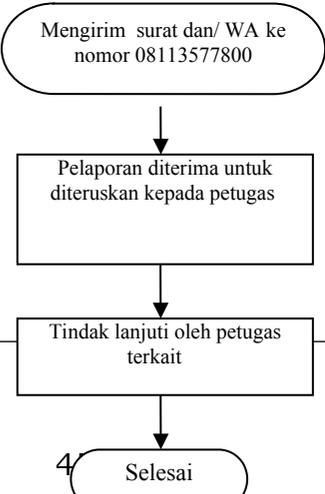
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka

No.	Komponen	Uraian
		<p>Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2020 tentang masterplan smartcity; - Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Salah satu identitas pemohon (nama dan alamat/ KTP) - Nomor HP pelapor
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengaduan (layanan internet OPD, ekinerja, aplikasi, website, layanan gawat darurat)</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mengirim WA ke nomor 08113577800]) --> B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas] B --> C[Tindak lanjuti oleh petugas terkait] C --> D([Selesai]) </pre> </div>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Minimal 1 hari untuk layanan internet, ekinerja, dan aduan lainnya - Maksimal 1 minggu untuk layanan aduan website, aplikasi
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan WA

No.	Komponen	Uraian
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Komputer, handphone, HT, Telepon, Aplikasi Whatsapp <u>Prasarana :</u> - tangga, kabel, alat listrik, jaringan internet
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami troubleshooting terkait aplikasi, website, jaringan
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Layanan via Awak Sigap ke nomor Whatsapp 08113577800 - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : koinfo@madiunkota.go.id - Website : www.lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- cctv
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	- Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

13. Jenis Pelayanan : Pembuatan/ Pengembangan Aplikasi untuk Internal Pemkot

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

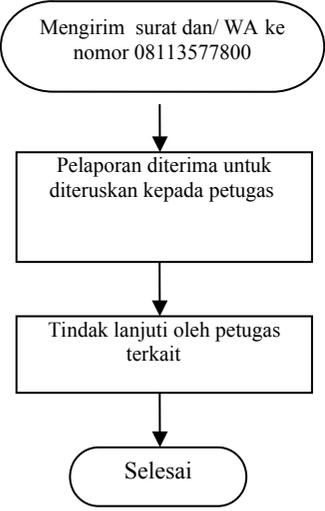
No.	Komponen	Uraian
		<p>Keterbukaan Informasi Publik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika. - Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - bersurat - menyertakan atau melampirkan data yang dibutuhkan aplikasi
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengaduan/ permohonan pembuatan dan/ pengembangan aplikasi</p>  <pre> graph TD A([Mengirim surat dan/ WA ke nomor 08113577800]) --> B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas] B --> C[Tindak lanjuti oleh petugas terkait] C --> D([4 Selesai]) </pre>

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	- Maksimal 90 hari untuk layanan pembuatan aplikasi
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan pembuatan dan/ pengembangan aplikasi
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Komputer, laptop, handphone, Aplikasi, Whatsapp <u>Prasarana :</u> - kabel, alat listrik, jaringan internet
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami Bahasa pemrograman, database dan troubleshooting terkait aplikasi
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Berkirin surat - Awak Sigap ke nomor whatsapp 08113577800 - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : koinfo@mediunkota.go.id - Website : www.lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan pelayanan	- SPK (Surat Perjanjian Kerjasama) dengan pihak ketiga - Monitoring Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	- Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota

No.	Komponen	Uraian
		Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

14. Jenis Pelayanan : Pemeliharaan Jaringan Intranet dan Internet

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 44 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Infrastruktur Jaringan Pemerintah Kota Madiun - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika. - Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-

No.	Komponen	Uraian
		2024.
2.	Persyaratan pelayanan	- Salah satu identitas pemohon (nama dan alamat/ KTP, nama instansi)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan pengaduan/ permohonan pemeliharaan Jaringan Intranet dan Internet</p>  <pre> graph TD A([Mengirim surat dan/ WA ke nomor 08113577800]) --> B[Pelaporan diterima untuk diteruskan kepada petugas] B --> C[Tindak lanjuti oleh petugas terkait] C --> D([Selesai]) </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	- 1 s/d 14 hari kerja untuk layanan jaringan intranet dan internet
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan pemeliharaan jaringan internet dan intranet
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Komputer, handphone, Aplikasi, Whatsapp <u>Prasarana :</u> - tangga, kabel, alat listrik, jaringan internet
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami jaringan network administrator dan troubleshooting terkait jaringan intranet dan internet
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Berkirim surat dan melalui awak sigap ke nomor WA 08113577800 - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : kominfo@madiunkota.go.id - Website : www.lapor.go.id

No.	Komponen	Uraian
11.	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	- Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

15. Jenis Pelayanan : Pelayanan Pelatihan TIK

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 17 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024; - Peraturan Walikota Madiun Nomor 72 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun;

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Walikota Madiun Nomor : 060-401.021/334/2021 tentang Rincian Tugas Subkoordinator pada Dinas Komunikasi dan Informatika. - Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun no. 050-401.109/13/2019 tahun 2019 tentang Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2019-2024.
2.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Salah satu identitas pemohon (nama dan alamat/ KTP dan nama instansi)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan permohonan permintaan pelatihan IT (informasi teknologi)</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mengirim surat permohonan pelatihan IT]) --> B[Permintaan diterima untuk dijadwalkan pelatihan tersebut dan petugas trainer pelatihan] B --> C[Pelatihan dilaksanakan sesuai jadwal] C --> D([Selesai]) </pre> </div>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Minimal 7 hari untuk layanan pelatihan TIK - Maksimal 14 hari untuk layanan pelatihan TIK
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa layanan pelatihan TIK
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana :</u> Komputer, laptop, handphone, Aplikasi, Whatsapp, modul pelatihan atau manual book</p> <p><u>Prasarana :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - kabel, alat listrik, jaringan internet
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami aplikasi perkantoran (microsoft office) dan bidang TIK lainnya

No.	Komponen	Uraian
		- Mempunyai kemampuan dengan baik dalam menyampaikan ke peserta pelatihan
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang pengelolaan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dengan pelaksana harian petugas supervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Berkirim surat - Awak Sigap ke nomor whatsapp 08113577800 - Datang langsung - Telepon : 0351 (467327) ; Fax. (0351) 457331 - Email : kominfo@madiunkota.go.id - Website : www.lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	8 (delapan) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> - Dilaksanakan 1 bulan sekali - Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Madiun dengan responden pengguna layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

Madiun, 28 Mei 2025
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun



NOOR AFLAH, S.Kom
Pembina Tingkat I/IV b
197609072003121007

