



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Gajah Mada 100 Gedung MPP Gajah Mada Lt. 3 Telp. (0321) 5282255
E-mail : diskominfo@mojokertokota.go.id
M O J O K E R T O 6 1 3 1 4

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MOJOKERTO
NOMOR : 000.8.3.2/ 14 /417.506/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MOJOKERTO

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mojokerto

pada tanggal : 19 Januari 2024

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MOJOKERTO



Dr. SANTI RATNANING TIAS, ST. MM
NIP. 19791111 200212 2 005

LAMPIRAN

Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

Nomor : 000.8.3.2/ 14 /417.506/2024

Tanggal : 19 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

I	Pelayanan	PENGADUAN SAPA MAS PJ
1	Persyaratan	1 Pengadu menyebutkan nama dan alamat 2 Memiliki nomor Handphone/ akun media social/ email
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pengaduan melalui website Sapa Mas PJ 1. Pemohon Klik di website sapamaspj.lapor.go.id 2. Pemohon mengisi laporan sesuai dengan fakta 3. Pemohon mengisi identitas 4. Pemohon melakukan klik “daftar” pada website 5. Pemohon mengirimkan laporannya disertai bukti dukung 6. Pemohon menunggu admin memverifikasi aduan 7. Pemohon menunggu tindak lanjut atau respon dari Aduannya B. Pengaduan melalui website Sapa Mas PJ (sudah memiliki akun) 1. Pemohon Klik di website sapamaspj.lapor.go.id 2. Pemohon mengisi laporan sesuai dengan fakta 3. Pemohon melakukan klik “daftar” pada website 4. Pemohon mengirimkan laporannya disertai bukti dukung 5. Pemohon menunggu admin memverifikasi aduan 6. Pemohon menunggu tindak lanjut atau respon dari Aduannya C. Pengaduan melalui sosmed Sapa Mas PJ 1. Pemohon menandai/ komentar/ pesan langsung pada social Media Sapa Mas PJ 2. Pemohon menyebutkan nama dan alamat 3. Pemohon menguraikan kronologi aduan

		4. Pemohon melampirkan bukti dukung (jika ada) 5. Pemohon menunggu admin memverifikasi aduan dan memproses secara system 6. Pemohon menunggu tindak lanjut atau respon dari Aduannya
3	Waktu Pelayanan	Pengaduan Ringan : 1 – 3 hari kerja Pengaduan sedang : 4 – 6 hari kerja Pengaduan Berat : 7 – 10 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jawaban dan tindak lanjut aduan
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah Mada No 100 Telp. 0321-5282255 2. Penyediaan Kotak Saran; 3. Email : diskominfo@mojokertokota.go.id 4. Website : mojokertokota.go.id 5. IG : kominfo_kotamoker 6. Facebook : kominfo_kotamoker

I	Pelayanan	PENGADUAN SAPA MAS PJ
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Sistem Transaksi Elektronik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 73 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

		7. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2	Sarana dan Prasarana	Meja : 2 (dua) buah Kursi : 4 (empat) buah Komputer : 2 (dua) buah Printer : 2 (dua) buah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat; 2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan identitas pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.

II	Pelayanan	SITI PINTER
1	Persyaratan	1 Pemohon adalah warga Kota Mojokerto atau Badan Pendidikan di Kota Mojokerto 2 Memiliki nomor Handphone/ akun media social/ email
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Layanan Siti Pinter secara langsung 1. Pemohon datang dan mengisi buku tamu 2. Pemohon mendapatkan layanan sesuai kebutuhan B. Layanan Siti Pinter secara kolektif 1. Pemohon mengajukan surat permohonan 2. Pemohon menunggu konfirmasi penjadwalan layanan telecenter 3. Pemohon dilayani sesuai jadwal permohonan
3	Waktu Pelayanan	130 menit – 150 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Tutoring sesuai kebutuhan pemohon
6	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah Mada No 100 Telp. 0321-5282255 2. Penyediaan Kotak Saran; 3. Email : diskominfo@mojokertokota.go.id 4. Website : mojokertokota.go.id 5. IG : kominfo_kotamoker 6. Facebook : kominfo_kotamoker

II	Pelayanan	Layanan Siti Pinter
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 25 tahun 2009

		tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Sistem Transaksi Elektronik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 73 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2	Sarana dan Prasarana	Meja : 15 (lima belas) buah Kursi : 30 (tiga puluh) buah Komputer : 20 (dua puluh) buah Printer : 2 (dua) buah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat; 2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Tutorial sesuai permohonan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.

III	Pelayanan	Permohonan Informasi
1	Persyaratan	1 Pemohon Harus terdaftar di system PPID 2 Kartu identitas yang masih berlaku 3 Pemohon dari organisasi maka diperlukan Berkas Akta Pendirian Organisasi, Surat keterangan domisili dan AD/ART Organisasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Permohonan Informasi secara offline 1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dan dilampiri fotokopi Identitas diri yang berlaku 2. Pemohon menyerahkan formulir permohonan ke petugas pelayanan Informasi 3. Pemohon akan diperiksa data diri telah terdaftar di system PPID 4. Pemohon yang belum terdaftar dalam system PPID akan diinputkan data dirinya dalam sitem PPID 5. Pemohon akan terinputkan permohonan informasi kedalam system PPID dengan formuir permohonan informasi 6. Permohonan informasi akan diverifikasi apakah termasuk permohonan informasi yang dikecualikan 7. Pemohon akan menerima Daftar Informasi Publik dari PPID pembantu dalam waktu 10 hari kerja B. Permohonan Informasi secara online 1. Pemohon registrasi pada halaman system PPID 2. Pemohon login dan dilampiri fotokopi Identitas diri yang berlaku 3. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi jika dinyatakan data diri valid oleh petugas 4. Permohonan informasi akan diverifikasi apakah termasuk permohonan informasi yang dikecualikan 5. Pemohon akan menerima Daftar Informasi Publik dari PPID pembantu dalam waktu 10 hari kerja
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 10 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis

5	Produk Pelayanan	Infomasi Publik yang tidak dikecualikan
6	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah Mada No 100 Telp. 0321-5282255 2. Penyediaan Kotak Saran; 3. Email : a. diskominfo@mojokertokota.go.id b. ppid@mojokertokota.go.id 4. Website : mojokertokota.go.id 5. IG : kominfo_kotamoker 6. Facebook : kominfo_kotamoker

III	Pelayanan	PERMOHONAN INFORMASI
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Sistem Transaksi Elektronik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 73 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2	Sarana dan Prasarana	Meja : 2 (dua) buah Kursi : 4 (empat) buah Komputer : 2 (dua) buah Printer : 2 (dua) buah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat; 2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer

4	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Daftar Informasi Publik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.

IV	Pelayanan	PERMOHONAN KEBERATAN INFORMASI
1	Persyaratan	1 Pemohon Harus terdaftar di system PPID 2 Kartu identitas yang masih berlaku 3 Pemohon dari organisasi maka diperlukan Berkas Akta Pendirian Organisasi, Surat keterangan domisili dan AD/ART Organisasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Keberatan Informasi secara offline 1. Pemohon mengisi formulir keberatan informasi dan dilampiri fotokopi Identitas diri yang berlaku 2. Pemohon menyerahkan formulir keberatan ke petugas pelayanan Informasi 3. Pemohon akan diperiksa data diri telah terdaftar di system PPID 4. Pemohon yang belum terdaftar dalam system PPID akan diinputkan data dirinya dalam sitem PPID 5. Pemohon akan terinputkan keberatan informasi kedalam system PPID dengan formulir keberatan informasi 6. keberatan informasi akan diverifikasi apakah termasuk permohonan informasi yang dikecualikan 7. Pemohon akan menerima a. Koreksi atau perbaikan jawaban PPID dengan pemberian informasi baru yang dapat

		disalin/dikopi dan/atau boleh melihat dan mengetahui b. Penguatan jawaban PPID dengan bukti pendukung sesuai jawaban PPID c. Tanggapan pengajuan keberatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku B. Keberatan Informasi secara online 1. Pemohon registrasi pada halaman system PPID 2. Pemohon login dan dilampiri fotokopi Identitas diri yang berlaku 3. Pemohon mengisi formulir keberatan informasi jika dinyatakan data diri valid oleh petugas 4. Keberatan informasi akan diverifikasi apakah termasuk permohonan informasi yang dikecualikan 5. Pemohon akan menerima a. Koreksi atau perbaikan jawaban PPID dengan pemberian informasi baru yang dapat disalin/dikopi dan/atau boleh melihat dan mengetahui b. Penguatan jawaban PPID dengan bukti pendukung sesuai jawaban PPID c. Tanggapan pengajuan keberatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 30 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Keberatan Informasi public yang dimohonkan
6	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah Mada No 100 Telp. 0321-5282255 2. Penyediaan Kotak Saran; 3. Email : a. diskominfo@mojokertokota.go.id b. ppid@mojokertokota.go.id 4. Website : mojokertokota.go.id 5. IG : kominfo_kotamoker 6. Facebook : kominfo_kotamoker

IV	Pelayanan	PERMOHONAN KEBERATAN INFORMASI
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Sistem Transaksi Elektronik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 73 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2	Sarana dan Prasarana	Meja : 2 (dua) buah Kursi : 4 (empat) buah Komputer : 2 (dua) buah Printer : 2 (dua) buah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat; 2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer
4	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Daftar Informasi Publik
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.

V	Pelayanan	LAYANAN TIK (Pengaduan jaringan wifi gratis)
1	Persyaratan	1 Pengadu menyebutkan nama dan alamat 2 Memiliki nomor Handphone/ akun media social/ email
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon telepon ke nomor telepon Diskominfo 2. Pemohon menyebutkan nama dan alamat pemohon 3. Pemohon menguraikan kronologi aduan layanan wifi 4. Pemohon menunggu admin memverifikasi aduan dan memproses secara system 5. Pemohon menunggu tindak lanjut atau respon dari Aduannya
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jawaban dan tindak lanjut aduan
6	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah Mada No 100 Telp. 0321-5282255 2. Penyediaan Kotak Saran; 3. Email : diskominfo@mojokertokota.go.id 4. Website : mojokertokota.go.id 5. IG : kominfo_kotamoker 6. Facebook : kominfo_kotamoker

V	Pelayanan	LAYANAN TIK (Pengaduan jaringan wifi gratis)
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang

		Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan dan Sistem Transaksi Elektronik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 73 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2	Sarana dan Prasarana	Meja : 2 (dua) buah Kursi : 4 (empat) buah Komputer : 2 (dua) buah Printer : 2 (dua) buah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat; 2. Menguasai dan mampu jaringan infrastruktur internet
4	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Kerahasian identitas pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.

VI	Pelayanan	LAYANAN KEGAWATDARURATAN CALLCENTER 112
1	Persyaratan	1 Pengadu menyebutkan nama dan alamat 2 Memiliki nomor Handphone
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon telepon ke nomor gawat darurat 112 2. Pemohon menyebutkan nama dan alamat pemohon 3. Pemohon menguraikan kronologi aduan 4. Pemohon menunggu admin memverifikasi aduan dan memproses secara system 5. Pemohon menunggu tindak lanjut atau respon dari Aduannya
3	Waktu Pelayanan	15 menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Respon kegawatdaruratan
6	Penanganan Pangaduan, Saran & Masukan	1. Menghubungi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah Mada No 100 Telp. 0321-5282255 2. Penyediaan Kotak Saran; 3. Email : diskominfo@mojokertokota.go.id 4. Website : mojokertokota.go.id 5. IG : kominfo_kotamoker 6. Facebook : kominfo_kotamoker

V	Pelayanan	LAYANAN KEGAWATDARURATAN CALLCENTER 112
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-ndang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang

		Penyelenggaraan dan Sistem Transaksi Elektronik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 73 tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 7. Peraturan Walikota Mojokerto nomor 38 tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2	Sarana dan Prasarana	Meja : 3 (tiga) buah Kursi : 3 (tiga) buah Komputer : 3 (tiga) buah Printer : 2 (dua) buah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat; 2. Menguasai dan mampu jaringan infrastruktur internet
4	Pengawasan Internal	Tim SPIP (Sistem Pengawasan Internal Pemerintah) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melalui Penilaian pegawai dengan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian prestasi kerja (PPK)
5	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan identitas pemohon
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.