

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto

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





LEARN MORE





PERSYARATAN

1. Pengadu menyebutkan nama dan alamat
2. Memiliki nomor Handphone/ akun media social/ email

PROSEDUR

www.sapamaspj.lapor.go.id

1. Pemohon Klik di website [sapamaspj.lapor.go.id](http://www.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

<http://>



PROSEDUR

www.sapamaspj.lapor.go.id

1. Pemohon Klik di website [sapamaspj.lapor.go.id](http://www.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

<http://>



PROSEDUR

melalui Sosial Media

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





WAKTU PELAYANAN

1. Pengaduan Ringan : 1 – 3 hari kerja
2. Pengaduan sedang : 4 – 6 hari kerja
3. Pengaduan Berat : 7 – 10 hari kerja

BIAYA : GRATIS!!!!

FREE

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto
Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah
Mada No 100
Telp. 0321-5282255



Kotak Saran



Email : diskominfo@mojokertokota.go.id



Website : mojokertokota.go.id



IG : [kominfo_kotamoker](https://www.instagram.com/kominfo_kotamoker)



Facebook : [kominfo_kotamoker](https://www.facebook.com/kominfo_kotamoker)





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

STANDAR MINIMAL PELAYANAN

Sarana dan
Prasarana

Meja : 2 buah
Kursi : 4 buah
Komputer : 2 buah
Printer : 2 buah

Kompetensi
Pelaksana

1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat;
2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer

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)

Jumlah Pelaksana

3 (tiga) orang

Jaminan Pelayanan

Maklumat Pelayanan

Jaminan Keamanan
& Keselamatan
Pelayanan

Kerahasiaan identitas pemohon

Evaluasi Kinerja
Pelaksana

Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.



LEARN MORE





PERSYARATAN

1. Pemohon adalah warga Kota Mojokerto atau Badan Pendidikan di Kota Mojokerto
2. Memiliki nomor Handphone/ akun media social/ email

FREE.

PROSEDUR

Layanan Secara Langsung

1. Pemohon datang dan mengisi buku tamu
2. Pemohon mendapatkan layanan sesuai kebutuhan

FREE.



PROSEDUR

Secara Kolektif

1. Pemohon mengajukan surat permohonan
2. Pemohon menunggu konfirmasi penjadwalan layanan telecenter
3. Pemohon dilayani sesuai jadwal permohonan

FREE.



WAKTU LAYANAN & PRODUK LAYANAN

130 menit – 150 menit dengan Tutoring sesuai kebutuhan / permintaan pemohon

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto
Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah
Mada No 100
Telp. 0321-5282255



Kotak Saran



Email : diskominfo@mojokertokota.go.id



Website : mojokertokota.go.id



IG : [kominfo_kotamoker](https://www.instagram.com/kominfo_kotamoker)



Facebook : [kominfo_kotamoker](https://www.facebook.com/kominfo_kotamoker)

diskominfo
Kota Mojokerto





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

STANDAR MINIMAL PELAYANAN

Sarana dan
Prasarana

Meja : 15 buah
Kursi : 30 buah
Komputer : 20 buah
Printer : 2 buah

Kompetensi
Pelaksana

1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat;
2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer

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)

Jumlah Pelaksana

5 (Lima) orang

Jaminan Pelayanan

Maklumat Pelayanan

Jaminan Keamanan
& Keselamatan
Pelayanan

Tutorial sesuai permohonan

Evaluasi Kinerja
Pelaksana

Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.



**Permohonan Informasi
&
Permohonan Keberatan
Informasi**

LEARN MORE





PERMOHONAN INFORMASI

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

PROSEDUR

Permohonan Informasi secara

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

PROSEDUR

Secara Kolektif

- 1.1. Pemohon registrasi pada halaman system PPID
- 2.2. Pemohon login dan dilampiri fotokopi Identitas diri yang berlaku
- 3.3. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi jika dinyatakan data diri valid oleh petugas
- 4.4. 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



WAKTU PELAYANAN

Maksimal 10 Hari Kerja

PRODUK LAYANAN

Infomasi Publik yang tidak
dikecualikan

BIAYA : GRATIS!!!!

FREE

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto
Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah
Mada No 100
Telp. 0321-5282255



Kotak Saran



Email : diskominfo@mojokertokota.go.id



Website : mojokertokota.go.id



IG : [kominfo_kotamoker](https://www.instagram.com/kominfo_kotamoker)



Facebook : [kominfo_kotamoker](https://www.facebook.com/kominfo_kotamoker)





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

STANDAR MINIMAL PELAYANAN

Sarana dan
Prasarana

Meja : 2 buah
Kursi : 4 buah
Komputer : 2 buah
Printer : 2 buah

Kompetensi
Pelaksana

1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat;
2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer

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)

Jumlah Pelaksana

5 (Lima) orang

Jaminan Pelayanan

Maklumat Pelayanan

Jaminan Keamanan
& Keselamatan
Pelayanan

Daftar Informasi Publik

Evaluasi Kinerja
Pelaksana

Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.



PERMOHONAN KEBERATAN INFORMASI

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

FREE

PROSEDUR

Permohonan 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
 - Koreksi atau perbaikan jawaban PPID dengan pemberian informasi baru yang dapat disalin/dikopi dan/atau boleh melihat dan mengetahui
 - Penguatan jawaban PPID dengan bukti pendukung sesuai jawaban PPID
 - Tanggapan pengajuan keberatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

FREE

PROSEDUR

Permohonan Informasi secara online

- 1.1. Pemohon registrasi pada halaman system PPID
2. 2. Pemohon login dan dilampiri fotokopi Identitas diri yang berlaku
3. 3. Pemohon mengisi formulir keberatan informasi jika dinyatakan data diri valid oleh petugas
4. 4. Keberatan informasi akan diverifikasi apakah termasuk permohonan informasi yang dikecualikan
5. 5. Pemohon akan menerima
 - Koreksi atau perbaikan jawaban PPID dengan pemberian informasi baru yang dapat disalin/dikopi dan/atau boleh melihat dan mengetahui
 - Penguatan jawaban PPID dengan bukti pendukung sesuai jawaban PPID
 - Tanggapan pengajuan keberatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

FREE

PPID
KOTA MOJOKERTO

WAKTU PELAYANAN

Maksimal 30 Hari Kerja

PRODUK LAYANAN

Keberatan Informasi publik yang dimohonkan

BIAYA : GRATIS!!!!

FREE

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto
Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah
Mada No 100
Telp. 0321-5282255



Kotak Saran



Email : diskominfo@mojokertokota.go.id



Website : mojokertokota.go.id



IG : [kominfo_kotamoker](https://www.instagram.com/kominfo_kotamoker)



Facebook : [kominfo_kotamoker](https://www.facebook.com/kominfo_kotamoker)





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

STANDAR MINIMAL PELAYANAN

Sarana dan Prasarana

Meja : 2 buah
Kursi : 4 buah
Komputer : 2 buah
Printer : 2 buah

Kompetensi Pelaksana

1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat;
2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer

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)

Jumlah Pelaksana

5 (Lima) orang

Jaminan Pelayanan

Maklumat Pelayanan

Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan

Daftar Informasi Publik

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.



**WIFI GRATIS
KOMINFO**

LEARN MORE





PERSYARATAN

1. Pengadu menyebutkan nama dan alamat
2. Memiliki nomor Handphone/ akun media social/ email

PROSEDUR

Pengaduan Gangguan WIFI

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



WAKTU LAYANAN & PRODUK LAYANAN

Maksimal 3 Hari Kerja - sesuai dengan tindak lanjut aduan



PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto
Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah
Mada No 100
Telp. 0321-5282255



Kotak Saran



Email : diskominfo@mojokertokota.go.id



Website : mojokertokota.go.id



IG : [kominfo_kotamoker](https://www.instagram.com/kominfo_kotamoker)



Facebook : [kominfo_kotamoker](https://www.facebook.com/kominfo_kotamoker)





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

STANDAR MINIMAL PELAYANAN

Sarana dan
Prasarana

Meja : 2 buah
Kursi : 4 buah
Komputer : 2 buah
Printer : 2 buah

Kompetensi
Pelaksana

1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat;
2. Menguasai dan mampu mengoperasikan komputer

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)

Jumlah Pelaksana

3 (Tiga) orang

Jaminan Pelayanan

Maklumat Pelayanan

Jaminan Keamanan
& Keselamatan
Pelayanan

Kerahasiaan Identitas Pemohon

Evaluasi Kinerja
Pelaksana

Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.



LEARN MORE





PERSYARATAN

1. Pengadu menyebutkan nama dan alamat
2. Memiliki nomor Handphone



PROSEDUR

Pengaduan Gangguan WIFI

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



FREE

WAKTU LAYANAN & PRODUK LAYANAN

115 Menit – Respon pada keadaan kegawatdaruratan

FREE

PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto
Gedung MPP GAJAHMADA Lantai 2, Jl. Gajah
Mada No 100
Telp. 0321-5282255



Kotak Saran



Email : diskominfo@mojokertokota.go.id



Website : mojokertokota.go.id



IG : [kominfo_kotamoker](https://www.instagram.com/kominfo_kotamoker)



Facebook : [kominfo_kotamoker](https://www.facebook.com/kominfo_kotamoker)

diskominfo
Kota Mojokerto





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

STANDAR MINIMAL PELAYANAN

Sarana dan
Prasarana

Meja : 3 buah
Kursi : 3 buah
Komputer : 3 buah
Printer : 2 buah

Kompetensi
Pelaksana

1. Ijazah Minimal SMU/SMK atau sederajat;
2. Menguasai dan mampu jaringan infrastruktur internet

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)

Jumlah Pelaksana

8 (Delapan) orang

Jaminan Pelayanan

Maklumat Pelayanan

Jaminan Keamanan
& Keselamatan
Pelayanan

Kerahasiaan Identitas Pemohon

Evaluasi Kinerja
Pelaksana

Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap 6 (enam) bulan sekali.