



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jalan Udayana No. 14 - Mataram, Kode Pos 83122

Telepon. (0370) 644264, Faks (0370) 644264

E-mail : kominfotik@ntbprov.go.id Website : diskominfotik.ntbprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN
STATISTIK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

NOMOR 12-C TAHUN 2026

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mewujudkan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587 sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2025 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 212);
7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kelola Perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU meliputi:
- a. Standar Pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Utama;
 - b. Standar Pelayanan Aduan Publik;
 - c. Standar Pelayanan Publikasi Media;
 - d. Standar Pelayanan Rekomendasi dan/atau Pengembangan Aplikasi Pemerintah;
 - e. Standar Pelayanan Hosting Aplikasi/Web Perangkat Daerah;
 - f. Standar Pelayanan Jaringan Internet Publik;
 - g. Standar Pelayanan Penyediaan Data Statistik Sektoral;
 - h. Standar Pelayanan Operasional TTE (Tanda Tangan Elektronik); dan
 - i. Standar Pelayanan Koordinasi Blankspot dan Area Lemah Sinyal.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud DIKTUM KEDUA tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 10 April 2026
KEPALA DINAS,


AHSANUL HALIK

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Standar Pelayanan di
Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi
Nusa Tenggara Barat

Nomor : 12.C Tahun 2026

Tanggal : 10 April 2026

Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Provinsi Nusa Tenggara Barat

1. Layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Utama

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Mengajukan permohonan informasi publik secara tertulis atau melalui media elektronik; - Mengisi formulir permohonan informasi publik; - Melampirkan identitas diri (KTP/SIM/Paspor atau identitas lain yang sah); - Mencantumkan informasi yang dimohonkan secara jelas serta tujuan penggunaan informasi (sesuai ketentuan).
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada PPID Utama; - Petugas melakukan registrasi dan verifikasi permohonan; - PPID melakukan koordinasi dengan PPID Pelaksana atau unit kerja terkait apabila diperlukan; - PPID memberikan tanggapan berupa pemberian informasi, pemberitahuan perpanjangan waktu, atau penolakan disertai alasan sesuai ketentuan; - Apabila pemohon mengajukan keberatan, diproses sesuai mekanisme penyelesaian keberatan informasi publik.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja
4	Biaya/Tarif	- Tidak dikenakan biaya; - Apabila diperlukan penggandaan dokumen fisik, biaya menjadi tanggungan pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
5	Produk Layanan	- Informasi Publik; - Salinan dokumen informasi publik dalam bentuk cetak atau elektronik; - Surat pemberitahuan tertulis atas permohonan informasi; - Tanggapan atas keberatan informasi publik.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Call Center: 0878-2015-2793; - Email : ppid@ntbprov.go.id dan ppid.ntbprov@gmail.com - Bidang Informasi dan Komunikasi Publik; - Aplikasi dan website SP4N LAPOR.
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008; - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; - Peraturan Gubernur NTB Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat; - Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Ruang layanan informasi publik; - Meja pelayanan dan ruang tunggu;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Komputer/laptop; - Printer; - Jaringan internet; - Website PPID; - Telepon dan email layanan; - Scanner dan mesin fotokopi; - Sarana pendukung bagi penyandang disabilitas sesuai ketersediaan.
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik; - Memahami tata kelola dokumentasi dan arsip; - Menguasai aplikasi layanan informasi publik dan teknologi informasi; - Memiliki kemampuan komunikasi, pelayanan prima, dan penyelesaian pengaduan; - Mampu bekerja secara profesional, teliti, dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi NTB selaku Atasan PPID melakukan monitoring, evaluasi, pembinaan, dan pengawasan secara berkala terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik.
11	Jumlah Pelaksana	Sesuai SK TIM Jumlah Pelaksana ada 14 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Kerahasiaan data pribadi pemohon dijamin sesuai ketentuan; - Informasi yang diberikan telah melalui proses verifikasi; - Pelayanan dilaksanakan sesuai SOP dan peraturan perundang-undangan; - Tersedia sarana pelayanan yang aman dan nyaman.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

2. Layanan Aduan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Mengajukan laporan secara daring (online) melalui kanal digital resmi SP4N-LAPOR! (website www.lapor.go.id, aplikasi <i>mobile</i> SP4N-LAPOR!, atau SMS ke 1708); - Mengisi formulir pelaporan elektronik di halaman utama dengan memilih klasifikasi yang sesuai (Pengaduan, Aspirasi, atau Permintaan Informasi); - Memiliki akun yang terdaftar dan tervalidasi menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) pada saat akan mengirimkan laporan (<i>Pelapor dapat mengaktifkan fitur Anonim atau Rahasia untuk melindungi identitas dan isi laporan</i>); - Menguraikan inti permasalahan secara jelas dan lengkap (disarankan memenuhi kaidah 5W+1H), mencantumkan tanggal dan lokasi kejadian, memastikan instansi tujuan (Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat), serta sangat dianjurkan untuk melampirkan bukti pendukung (berupa foto, dokumen, atau video maksimal 2MB).
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Pengajuan Laporan (Input): Masyarakat mengirimkan aduan, aspirasi, atau permintaan informasi melalui berbagai kanal SP4N-LAPOR! (website lapor.go.id , aplikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<i>mobile</i>, atau SMS 1708) dengan melengkapi data kronologi dan bukti pendukung (Laporan otomatis mendapatkan <i>Tracking IDI</i>); - Verifikasi Laporan (Maksimal 3 Hari Kerja): Laporan yang masuk akan diverifikasi terlebih dahulu oleh Administrator Nasional (Kementerian PANRB/Tim Pusat). Verifikasi ini bertujuan untuk memastikan laporan masuk akal, bukan <i>spam</i>, dan menentukan ke instansi mana laporan tersebut menjadi kewenangan (misalnya, diteruskan ke akun Administrator Pemprov NTB); - Disposisi ke OPD Terkait (Maksimal 3 Hari Kerja): Setelah laporan masuk ke <i>dashboard</i> Pemerintah Provinsi NTB, Administrator Pemprov (biasanya di bawah Kominfotik atau Inspektorat) akan meneruskan (mendokumentasikan/ disposisi) laporan tersebut ke Pejabat Penghubung pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis yang berwenang menangani masalah tersebut; - Tindak Lanjut & Jawaban (Maksimal 5 Hari Kerja): OPD teknis yang menerima disposisi wajib menindaklanjuti laporan tersebut di lapangan (jika perlu) dan memberikan jawaban atau klarifikasi resmi melalui sistem SP4N-LAPOR!. <i>(Catatan: Waktu penyelesaian bisa diperpanjang maksimal 60 hari kerja jika laporan bersifat kompleks dan membutuhkan investigasi mendalam atau proses fisik);</i> - Tanggapan Pelapor & Penutupan (Selesai): Pelapor akan menerima notifikasi jawaban dari OPD. Pelapor diberi kesempatan untuk menanggapi kembali. Jika pelapor puas atau tidak ada tanggapan balasan dalam waktu 10 hari kerja, laporan akan otomatis dinyatakan Selesai dan ditutup.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Pengaduan masyarakat perseorangan atau organisasi.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Call Center: 081717277778 - Email: timmediaikp@gmail.com - Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) Dinas Kominfotik Provinsi NTB - Website SP4N LAPOR! : https://lapor.go.id
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; - Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Peta Jalan (Roadmap) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Perangkat komputer dan koneksi internet
9	Kompetensi Pelaksana	- Menguasai peraturan perundang-undangan yang berkaitan tentang pelayanan publik, pengelolaan pengaduan masyarakat, dan keterbukaan informasi publik; - Menguasai sistem informasi pengelolaan pengaduan (khususnya dasbor SP4N-LAPOR!) serta pemanfaatan kanal komunikasi digital pemerintahan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Memiliki kemampuan analitis untuk menelaah, mengklasifikasikan, dan mendisposisikan aspirasi atau aduan masyarakat kepada instansi teknis yang tepat sasaran; - Mampu menyusun draf laporan, tanggapan resmi, maupun naskah publikasi dengan gaya bahasa yang lugas, empatik, dan mudah dipahami oleh masyarakat; - Menguasai dasar-dasar literasi digital untuk memverifikasi informasi dan mengidentifikasi kelengkapan bukti awal dari laporan yang masuk.
10	Pengawasan Internal	Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi berkala
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepastian tindak lanjut permohonan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jaminan Kerahasiaan Identitas (Privasi Pelapor); - Jaminan Kepastian Tindak Lanjut.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

3. Layanan Publikasi Media

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Kegiatan yang bersifat direktif pimpinan - Agenda pimpinan daerah - Program unggulan Pemprov NTB
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Perencanaan Agenda Pimpinan - Penugasan Liputan - Pelaksanaan Liputan Lapangan - Penyusunan Draft Rilis Berita - Editing dan Verifikasi - Persetujuan (Approval) - Publikasi Resmi - Distribusi ke Media - Publikasi Media Sosial - Dokumentasi dan Arsip Digital - Monitoring Publikasi
3	Waktu Pelayanan	Mengikuti agenda pimpinan
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Rilis berita, video, reels, flayes, infografis dll.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Call Center: 082341410766 - Email: timmediaikp@gmail.com - Bidang Informasi Komunikasi Publik (IKP) Dinas Kominfotik Provinsi NTB - Website https://ntbprov.go.id
7	Dasar Hukum	- 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 UndangUndang Keterbukaan Informasi Publik. - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Peraturan Gubernur NTB mengenai tugas dan fungsi perangkat daerah yang membidangi komunikasi dan informasi.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Komputer - Laptop - Kamera DSLR/Mirrorless - Kamera video - Drone (apabila diperlukan) - Mikrofon - Internet - Server website - Penyimpanan cloud/server - Perangkat editing foto dan video - Kendaraan operasional
9	Kompetensi Pelaksana	- Jurnalistik pemerintahan - Fotografi - Videografi - Penulisan berita - Editing foto dan video - Pengelolaan website - Pengelolaan media sosial - Etika komunikasi publik - Pemahaman Keterbukaan Informasi Publik
10	Pengawasan Internal	Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi berkala
11	Jumlah Pelaksana	24 orang
12	Jaminan Pelayanan	- Jaminan Kepastian Waktu - Jaminan Kualitas konten - Jaminan Ketersediaan Sistem
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Jaminan Keamanan Sistem dan Siber (Cyber Security) - Jaminan Keselamatan dari Pelanggaran Hukum (Perlindungan Konten) - Jaminan Keselamatan Reputasi Instansi
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

4. Layanan Rekomendasi dan/atau Pengembangan Aplikasi Pemerintah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Surat permohonan dari Kepala Perangkat Daerah. - Kerangka Acuan Kerja (KAK) atau gambaran kebutuhan aplikasi. - Dokumen proses bisnis apabila tersedia. - Data dan dokumen pendukung apabila diperlukan.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Perangkat Daerah mengajukan permohonan rekomendasi dan/atau pengembangan aplikasi melalui Sistem Layanan TIK atau media resmi. 2. Diskominfo melakukan verifikasi kelengkapan dokumen. 3. Dilaksanakan koordinasi dan analisis kebutuhan bersama Perangkat Daerah. 4. Diskominfo menerbitkan rekomendasi/persetujuan pengembangan aplikasi. 5. Apabila pengembangan dilakukan oleh Diskominfo, dibentuk Tim Pengembang dan dilaksanakan analisis kebutuhan, perancangan, pembangunan aplikasi, pengujian, implementasi serta serah terima aplikasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Apabila pengembangan dilakukan oleh Perangkat Daerah atau pihak ketiga, Diskominfo melakukan pendampingan, pengujian dan deploy aplikasi ke server production setelah memenuhi hasil uji coba. 7. Layanan selesai setelah dilakukan serah terima aplikasi dan transfer knowledge kepada Perangkat Daerah.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	- Dokumen rekomendasi aplikasi. - Rekomendasi integrasi. - Aplikasi baru. - Pengembangan aplikasi yang sudah ada.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Email: kominfotik@ntbprov.go.id; - Bidang: Pengelolaan TIK; dan - Aplikasi Layanan TIK;
7	Dasar Hukum	- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (atau regulasi Pemerintah Digital yang berlaku). - Peraturan Gubernur NTB Nomor 31 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan SPBE. - SOP Pengembangan Aplikasi Diskominfo NTB Nomor 000.8.3.3/90/3/KOMINFOTIK/2024.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Komputer; - Server development; - Server production; - Jaringan internet; - Perangkat lunak pengembangan aplikasi; - Repository source code; - Perangkat pengujian aplikasi; dan - Ruang rapat koordinasi.
9	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kemampuan analisis sistem pengembangan perangkat lunak, pengelolaan basis data, pengujian aplikasi, keamanan aplikasi, dokumentasi teknis, serta mampu bekerja dalam tim.
10	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Pengelolaan TIK dan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi NTB.
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu serta sesuai SOP dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menjamin kerahasiaan dokumen, keamanan data dan source code, integritas aplikasi, serta penerapan pengamanan akses sesuai kebijakan keamanan informasi Pemerintah Provinsi NTB.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

5. Layanan Hosting Aplikasi/Web Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Surat permohonan hosting aplikasi/web dari Perangkat Daerah; - Dokumen teknis dan spesifikasi teknis/teknologi aplikasi/web; - Informasi penanggung jawab/PIC aplikasi/web;
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Perangkat Daerah mengajukan permohonan hosting aplikasi/web ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Diskominfo melakukan verifikasi, menilai kelayakan aplikasi dan melakukan persetujuan permohonan hosting; - Diskominfo membuat akun hosting sesuai kebutuhan dan spesifikasi teknis; - Diskominfo melaksanakan pendaftaran domain. - Diskominfo menyerahkan dokumentasi kredensial hosting; - Perangkat Daerah dapat melakukan akses ke aplikasi/web.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Hosting dan domain aplikasi/web
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Email: kominfotik@ntbprov.go.id; - Bidang: Pengelolaan TIK;
7	Dasar Hukum	- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2024 tentang PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN KONKUREN BIDANG KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA - Peraturan Gubernur NTB Nomor 31 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan SPBE; - SOP Permintaan Hosting dan Domain Dinas Kominfotik No. 480/83/3/Kominfotik tanggal 26 Februari 2018
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Komputer; - Server hosting / Virtual Private Server; - Email; - Jaringan internet;
9	Kompetensi Pelaksana	- Memiliki kompetensi dalam pengelolaan server; - Memiliki kompetensi dalam pengelolaan jaringan komputer;
10	Pengawasan Internal	Kepala Bidang PTIK dan Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi berkala;
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu serta sesuai SOP dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan serta ekosistem Pusat Komputasi/Pusat Data Nasional
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Sarana dan prasarana layanan standar; - Jaminan keamanan aplikasi/web yang berjalan di hosting sesuai kebijakan keamanan informasi Pemerintah Provinsi NTB.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

6. Layanan Jaringan Internet Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Dokumen Anggaran Dinas Kominfotik; - Data Lokasi titik layanan; - Ketersediaan sumber listrik; - Informasi penanggung jawab/PIC titik layanan.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Diskominfo melakukan verifikasi dan survey lokasi; - Diskominfo koordinasi dengan penyedia internet untuk melaksanakan pemasangan dan konfigurasi perangkat jaringan internet publik; - Dilakukan pengujian kualitas koneksi dan cakupan layanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Layanan internet publik diaktifkan dan diserahkan kepada pengelola lokasi; - Monitoring dan koordinasi penanganan gangguan akses internet publik.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Akses internet publik pada Lokasi yang telah ditetapkan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Email: kominfotik@ntbprov.go.id; - Bidang: Pengelolaan TIK;
7	Dasar Hukum	- Peraturan Gubernur NTB Nomor 31 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan SPBE; - Dokumen Pelaksanaan Anggaran.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Komputer; - Internet backbone; - Media transmisi (Fiber Optik/Wireless) - Router; - Akses point; - Perangkat sumber daya listrik
9	Kompetensi Pelaksana	- Memiliki kompetensi administrasi jaringan komputer; - Memiliki kompetensi instalasi jaringan LAN/WAN; - Mampu melakukan troubleshooting jaringan.
10	Pengawasan Internal	Kepala Bidang PTIK dan Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi berkala;
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu sesuai SOP serta memenuhi standar kualitas layanan jaringan yang ditetapkan Dinas Kominfotik.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Pengamanan akses menggunakan kebijakan keamanan jaringan; - Perlindungan perangkat jaringan dari gangguan fisik dan lingkungan; - Pelaksanaan layanan sesuai kebijakan keamanan informasi Pemerintah Provinsi NTB
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

7. Layanan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Surat permohonan dari Kepala Perangkat Daerah. - Menunjuk Penanggung Jawab (PIC) teknis. - Menyampaikan tujuan pemanfaatan atau penyediaan layanan SPLP. - Daftar kebutuhan API/endpoint yang akan dimanfaatkan atau dipublikasikan. - Dokumentasi teknis API/Web Service (khusus penyedia layanan).
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	A. Pemanfaatan Layanan SPLP 1. Perangkat Daerah mengajukan permohonan akses SPLP. 2. Diskominfotik melakukan verifikasi persyaratan. 3. Dilaksanakan koordinasi teknis. 4. Diskominfotik menyediakan akses endpoint/API. 5. Dilakukan uji coba dan validasi integrasi. 6. Perangkat Daerah mengimplementasikan endpoint pada aplikasi yang digunakan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		B. Penyediaan Layanan SPLP 1. Perangkat Daerah mengidentifikasi layanan yang akan dipublikasikan. 2. Menyiapkan dokumentasi API/Web Service. 3. Mengajukan permohonan sebagai penyedia layanan SPLP. 4. Diskominfotik melakukan verifikasi dan membuat akun SPLP. 5. Perangkat Daerah mendaftarkan API pada platform SPLP. 6. Dilaksanakan pengujian API. 7. API dipublikasikan pada SPLP.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	- Akun pengguna atau penyedia SPLP; - Katalog Aplikasi di SPLP; dan - Endpoint/API yang dapat dimanfaatkan.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Email: kominfotik@ntbprov.go.id; - Bidang: Pengelolaan TIK; dan - Aplikasi Layanan TIK.
7	Dasar Hukum	- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (atau regulasi Pemerintah Digital yang berlaku). - Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2023 tentang Interoperabilitas Data dalam Penyelenggaraan SPBE dan Satu Data Indonesia. - Peraturan Gubernur NTB Nomor 31 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan SPBE. - SOP Penyediaan dan Pemanfaatan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah (SPLP) Nomor 000.8.3.3/512.a/3/KOMINFOTIK/2025.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Komputer; - Server SPLP; - API Gateway; - Portal SPLP; - Jaringan internet; - Repository dokumentasi API; - Perangkat monitoring; dan - Perangkat lunak pendukung integrasi layanan.
9	Kompetensi Pelaksana	Memahami interoperabilitas sistem, RESTful API, API Gateway, keamanan informasi, integrasi aplikasi, administrasi server, serta mampu bekerja sama dalam tim lintas perangkat daerah.
10	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Pengelolaan TIK dan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi NTB.
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, tepat waktu, dan sesuai standar interoperabilitas SPBE serta SOP yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menjamin kerahasiaan kredensial akses, keamanan API, penggunaan protokol komunikasi yang aman, pengelolaan hak akses pengguna, serta perlindungan data sesuai kebijakan keamanan informasi Pemerintah Provinsi NTB.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

8. Layanan Penyediaan Data Statistik Sektor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Mengajukan permohonan penyediaan data statistik sektoral secara tertulis atau melalui media elektronik. - Melampirkan identitas pemohon - Menjelaskan jenis data, tujuan penggunaan, dan periode data yang dibutuhkan. - Data yang diminta merupakan data yang terbuka sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon menyampaikan permohonan data. - Petugas melakukan verifikasi kelengkapan permohonan. - Bidang Statistik melakukan identifikasi ketersediaan data. - Apabila diperlukan dilakukan koordinasi dengan Produsen Data/Perangkat Daerah terkait. - Data disiapkan dan dilakukan pemeriksaan kualitas. - Data disampaikan kepada pemohon melalui Portal NTB Satu Data, surat elektronik, media penyimpanan, atau secara langsung. - Apabila data tidak dapat diberikan, pemohon memperoleh penjelasan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja (Senin-Kamis).
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Layanan	- Data Statistik Sektoral Provinsi NTB. - Dataset dalam format digital (CSV, XLSX, atau format lainnya sesuai ketersediaan).
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Call Center: - - Email: - - Bidang Statistik; - Aplikasi dan website Portal NTB Satu Data.
7	Dasar Hukum	- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 45 Tahun 2021 tentang NTB Satu Data. - Ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Sarana dan prasarana layanan standar; - Portal NTB Satu Data; - Berpedoman pada prosedur dan perundang-undangan - Dst.
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan di bidang statistik dan Satu Data Indonesia. - Menguasai pengelolaan data statistik sektoral dan metadata. - Menguasai aplikasi pengelolaan data statistik. - Mampu melakukan validasi dan pemeriksaan kualitas data. - Mampu memberikan pelayanan informasi secara profesional.
10	Pengawasan Internal	Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi berkala melalui Kepala Bidang Statistik
11	Jumlah Pelaksana	5 -10 orang (disesuaikan dengan kondisi organisasi)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin kerahasiaan data yang dikecualikan sesuai ketentuan - Menjamin keamanan sistem informasi dan dokumen pelayanan. - Pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Berpedoman pada prosedur dan perundang-undangan - Dst.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

9. Layanan Operasional TTE (Tanda Tangan Elektronik)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Mengajukan surat permohonan penerbitan tanda tangan elektronik - Melampirkan data pengguna baru dan email kedinasan - Data yang diminta merupakan data yang terbuka sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Pengguna layanan mengisi formulir pendaftaran TTE. - Petugas memastikan pengguna memberikan persetujuan terhadap penggunaan data untuk keperluan penerbitan TTE. - Petugas TTE melakukan verifikasi data melalui sistem Dukcapil dan pengecekan email internal. - Data Pribadi disimpan secara fisik/print out. - Lama penyimpanan maksimum adalah 3 (tiga) hari kerja setelah TTE aktif diterbitkan oleh BSrE. - Setelah TTE diterbitkan dan verifikasi berhasil, seluruh data pribadi (NIK dan Email) yang digunakan dalam proses akan dihapus secara permanen dari sistem internal - Penghapusan dilakukan oleh Petugas TTE dan dicatat dalam Berita Acara Penghapusan Data. - Salinan Berita Acara disimpan oleh Bidang Persandian dan Keamanan Informasi - Hanya petugas yang mendapat penugasan resmi yang boleh mengakses data pribadi pengguna - Setiap akses tercatat dalam sistem audit log - Petugas wajib melapor ke Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi 1x24 jam - Dilanjutkan dengan laporan ke Kepala Dinas dan Tim TTIS NTB - Investigasi insiden dilakukan dan notifikasi diberikan kepada subjek data jika diperlukan. - Apabila data tidak dapat diberikan, pemohon memperoleh penjelasan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja (Senin-Kamis).
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Layanan	- Tanda Tangan Elektronik
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Whatsapp - - Email: - - Bidang Persandian dan Keamanan Informasi;
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. - Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) - Peraturan Menteri Kominfo Nomor 11 Tahun 2022 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Peraturan Daerah Nusa Tenggara Barat Nomor 3 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik. - Ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Sarana dan prasarana layanan standar; - Aplikasi DDSS; - Portal BSR E - Internet
9	Kompetensi Pelaksana	- Mampu mengoperasikan komputer. - Memahami proses registrasi sertifikat digital. - Memahami penggunaan tanda tangan elektronik. - Memahami tentang verifikasi identitas dan keamanan data.
10	Pengawasan Internal	Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi berkala melalui Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi
11	Jumlah Pelaksana	2 -3 orang (disesuaikan dengan kondisi organisasi)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin kerahasiaan data yang dikecualikan sesuai ketentuan - Menjamin keamanan sistem informasi dan dokumen pelayanan. - Pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur. - Berpedoman pada prosedur dan perundang-undangan - Dst.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

10. Layanan Koordinasi Blankspot dan Area Lemah Sinyal

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Menyusun dan mengirimkan surat permohonan beserta lampiran titik koordinat wilayah <i>blankspot</i> - Menerima surat, memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat ke dalam buku agenda surat masuk - Memeriksa substansi surat dan memberikan lembar disposisi kepada tim teknis - Melakukan validasi langsung ke Lokasi untuk mengukur kekuatan sinyal - Menyusun dokumen data resmi blankspot atau surat rekomendasi teknis balasan - Menandatangani surat balasan dan dokumen data resmi - Menyerahkan dokumen data resmi blankspot kepada pemohon dan mengarsipkannya
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon menyampaikan permohonan data. - Petugas melakukan verifikasi kelengkapan permohonan. - Bidang Persandian dan Keamanan Informasi melakukan identifikasi ketersediaan data. - Apabila diperlukan dilakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota se-NTB. - Data disiapkan dan dilakukan pemeriksaan data. - Data disampaikan kepada pemohon melalui surat elektronik atau secara langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Apabila data tidak dapat diberikan, pemohon memperoleh penjelasan sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Waktu Pelayanan	Selama hari kerja (Senin-Kamis).
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
5	Produk Layanan	- Data Blankspot dan Lemah Sinyal.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Call Center: Whatapp - Email: (kominfotik@ntbprov.go.id) - Bidang Persandian dan Keamanan Informasi; - Website (diskominfotik.ntbprov.go.id)
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi - Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 4 tahun 2021 tentang Jasa telekomunikasi - Dst
8	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	- Sarana dan prasarana layanan standar; - Berpedoman pada prosedur dan perundang-undangan - Dst.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan - Min. SMA Sederajat - D3 Administrasi - S-1 Semua Jurusan 2. Memahami tata naskah dinas dan administrasi surat menyurat 3. Menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi
10	Pengawasan Internal	Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi berkala melalui Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi
11	Jumlah Pelaksana	5 -10 orang (disesuaikan dengan kondisi organisasi)
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, serta sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Menjamin kerahasiaan data yang dikecualikan sesuai ketentuan - Menjamin keamanan sistem informasi dan dokumen pelayanan. - Pelayanan dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur. - Berpedoman pada prosedur dan perundang-undangan - Dst.
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Survei kepuasan masyarakat SIMASKOT Provinsi NTB

KEPALA DINAS,


AHSANUL HALIK