



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III
Pulau Dompok Seri Darul Makmur, Tanjungpinang Kode Pos 29124
Pos-el : kominfo@kepripov.go.id Laman : <https://kominfo.kepripov.go.id>

**KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
NOMOR 178 /KPTS-15/XII /2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana disebutkan dalam huruf a, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
 - 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 - 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 dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Gender di Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Gender di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 927);
8. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1054);
9. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan di Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 17);
10. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 39);
11. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
12. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 774);
13. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

(Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022 Nomor 827);

14. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 21 Tahun 2022 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Provinsi Kepulauan Riau (Berita Kepulauan Riau Tahun 2022 Nomor 840);
15. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023 Nomor 909);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU disebutkan dalam Lampiran I Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, meliputi:

- A. Layanan Pengaduan;
- B. Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR;
- C. Layanan Permintaan Informasi Publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
- D. Layanan Permintaan Pembuatan Desain dan Konten Publikasi Komunikasi Publik;
- E. Layanan Permohonan Kerja Sama Dengan Pihak Media (Media Cetak, Media *Online*, Maupun Media Elektronik;
- F. Layanan Pembuatan Konten Animasi, Video, dan Desain Grafis;
- G. Layanan Pembuatan dan/atau Pengembangan Aplikasi;
- H. Layanan Penerbitan Sertifikat Tanda Tangan Elektronik;
- I. Layanan *Computer Security Incident Respon Team* (CSIRT);
- J. Layanan Pemulihan (*Recovery*) Data; dan
- K. Layanan Penerbitan Rekomendasi dan Diseminasi Statistik Survey dan Kompilasi Produk Administrasi.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Dalam melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menandatangani Maklumat Pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Lampiran II Keputusan ini.

KEENAM

: Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 19 Desember 2024

**a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**



HASAN, S.Sos.

Pembina Utama Muda

NIP 197711102006041010

Salinan

: Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
2. Wakil Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
4. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
5. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
6. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
7. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

Petikan

: Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

**STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

A. Layanan Pengaduan

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Nama dan alamat lengkap;2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil dan immateril yang diderita;3) Permintaan penyelesaian yang diadukan4) Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan; <p>b. Hadir langsung di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau sesuai alamat di atas dan menyampaikan pengaduan langsung secara lisan atau tertulis.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div><pre>graph TD; A[Pengguna layanan] -- (1) --> B[Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika]; B -- (2) --> C[Kepala Bagian Terkait]; C -- (3) --> D[Petugas Penerima Layanan Pengaduan]; D -- (4) --> A;</pre></div> <p>1. Pemohon mengisi data pengaduan secara <i>online</i> maupun <i>offline</i>;</p> <p>2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Petugas Layanan Pengaduan menerima dan meneruskan pengaduan kepada bagian terkait;</p> <p>3. Bagian terkait menerima pengaduan kemudian memberikan informasi awal pengaduan serta meneruskan kembali hasil tindak lanjut pengaduan kepada petugas layanan pengaduan;</p> <p>4. Petugas Layanan Pengaduan meneruskan informasi dan tindak lanjut pengaduan kepada pemohon.</p>

3.	Waktu Pelayanan	Laporan pengaduan yang masuk akan diverifikasi maksimal 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Penjelasan dan jawaban informasi pengaduan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR!);</p> <p>b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III Pulau Dompok Seri Darul Makmur;</p> <p>c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Email : kominfo@kepripov.go.id ➤ Website SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang <i>Road Map</i> Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu;</p> <p>b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>);</p> <p>c. Printer.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan;</p> <p>c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola layanan pengaduan serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap dan bertanggungjawab kepada pihak yang memerlukan.</p>

4.	Pengawas Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Dilaksanakan secara berkelanjutan; c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Penjabaran informasi pengaduan diberikan secara lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

B. Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pengguna layanan membuat akun melalui laman www.lapor.go.id dengan mengunggah dokumen diri seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lainnya yang masih berlaku (Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Pelajar, atau Kartu Mahasiswa;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi <i>form</i> pengaduan di laman www.lapor.go.id paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah kejadian dengan menyertakan bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung, dan kronologi.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna layanan] -- (1) --> B[Admin Nasional] B -- (2) --> C[Admin Instansi] C -- (3) --> D[Admin OPD] D -- (4) --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan mengisi dan mengirimkan formulir pengaduan;</p> <p>2. Admin nasional akan melakukan verifikasi kelengkapan laporan pengaduan dan meneruskan ke Admin Instansi sesuai isi pengaduan;</p> <p>3. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau selaku Admin Instansi memverifikasi kelengkapan dan informasi laporan pengaduan yang masuk kemudian meneruskan Admin Perangkat Daerah terkait;</p> <p>4. Admin Perangkat Daerah menerima laporan pengaduan untuk ditanggapi dan ditindaklanjuti. Apabila jawaban kurang memuaskan, pengguna layanan dapat memberikan tanggapan kepada</p>

		Admin Perangkat Daerah. Jika jawaban sudah memuaskan dan tidak ada tanggapan dari pengguna layanan, maka laporan pengaduan akan otomatis selesai.
3.	Waktu Pelayanan	Laporan pengaduan yang masuk akan diverifikasi paling lambat 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Saluran pengaduan dan aspirasi masyarakat.
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR!); b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III Pulau Dompak Seri Darul Makmur; c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: ➤ Email : kominfo@kepripov.go.id ➤ Webiste SP4N-LAPOR! www.lapor.go.id

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; f. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik di Provinsi Kepulauan Riau; g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah; h. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 311 Tahun 2024 tentang Tim Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu; b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>); c. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan; b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait

		<p>peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan;</p> <p>c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola layanan pengaduan serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap dan bertanggungjawab kepada pihak yang memerlukan.</p>
4.	Pengawas Internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung;</p> <p>b. Dilaksanakan secara berkelanjutan;</p> <p>c. Dilakukan pengawasan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan pengaduan jenis apapun yang dapat disampaikan dari manapun kepada penyelenggara pelayanan publik berwenang
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengaduan dapat disampaikan secara anonim, sehingga identitas pelapor tidak diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

C. Layanan Permintaan Informasi Publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pemohon membuat akun PPID dengan syarat melampirkan KTP asli. Jika pembuatan akun diterima maka pemohon dapat menyampaikan permintaan informasi melalui <i>website</i> PPID Provinsi Kepulauan Riau pada laman ppid.kepriprov.go.id;</p> <p>b. Pemohon membuat akun PPID dengan syarat melampirkan KTP asli. Jika pembuatan akun diterima maka pemohon dapat menyampaikan permintaan informasi melalui <i>website</i> PPID Provinsi Kepulauan Riau pada laman ppid.kepriprov.go.id.</p>
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] -- (1) --> B[Admin PPID] B -- (2) --> C[Admin PPID Pelaksana/OPD yang dituju Pemohon] C -- (3) --> D[Admin PPID Pelaksana/OPD Menerima/Menolak] D -- (4) --> A </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan permintaan informasi publik; 2. Admin PPID melakukan verifikasi dan kemudian melanjutkan kepada Admin PPID pelaksana/Perangkat Daerah yang dituju; 3. Admin PPID Pelaksana melapor kepada atasan untuk selanjutnya diteruskan kepada bidang terkait ketersediaan data yang diminta oleh pemohon; 4. Admin PPID Pelaksana menerima/menolak permohonan informasi dari hasil berkoordinasi dengan atasan dan bidang terkait serta disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3.	Waktu Pelayanan	Permintaan Informasi Publik akan diselesaikan paling lama 10 (Sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan dan ditambah 7 Hari Kerja berikutnya jika informasi publik belum dikuasai PPID Pelaksana/Perangkat Daerah.
4.	Biaya Tarif	Dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan dalam peraturan keterbukaan informasi publik.
5.	Produk Layanan	Informasi Publik yang bisa diakses oleh masyarakat.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan informasi secara langsung dengan alamat Gedung KSP (<i>Kepri Smart Province</i>) Jalan Basuki Rahmat; b. Permohonan informasi publik melalui Website: ppid.kepriprov.go.id

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik; c. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; d. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 76 Tahun 2017 Tentang Tata Kerja Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau; h. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik di Provinsi Kepulauan Riau; i. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan

		Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu; b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>); c. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan; b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan; c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola layanan pengaduan serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap dan bertanggungjawab kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	a. Gubernur dan wakil gubernur selaku pembina; b. Atasan PPID yakni Sekretariat Daerah.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan permintaan informasi yang bisa disampaikan secara tatap muka atau melalui <i>online</i> yaitu <i>website</i> PPID.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas Pemohon informasi hanya diketahui oleh admin PPID dan admin PPID Pelaksana.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi permohonan informasi ini dilakukan 1 (satu) tahun sekali dengan adanya monev keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat.

D.Layanan Permintaan Pembuatan Desain dan Konten Publikasi Komunikasi Publik

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pemohon harus menyertakan permintaan resmi diseminasi informasi dengan surat dari Perangkat Daerah; b. Pemohon informasi menyertakan tujuan dan isi diseminasi informasi yang dimaksud.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div><pre>graph TD; A[Pemohon] -- (1) --> B[Admin/Staf Humas]; B -- (2) --> C[Admin Humas melakukan Verifikasi Permohonan dan Identitas]; C -- (3) --> D[Staf Konten/desa inner visual mengerjakan permintaan konten]; D -- (4) --> B;</pre></div> <p>1. Pemohon menyampaikan permintaan diseminasi informasi;</p>

		<p>2. Admin/Staf Humas melakukan verifikasi permohonan;</p> <p>3. Admin/Staf Humas melapor kepada atasan untuk selanjutnya diteruskan kepada bidang terkait permintaan diseminasi informasi oleh pemohon;</p> <p>4. Admin Pelaksana menerima/menolak permohonan informasi dari hasil berkoordinasi dengan atasan dan bidang terkait;</p> <p>5. Diseminasi informasi yang diminta dikerjakan oleh staf konten/desainer visual;</p>
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari kerja setelah permohonan diterima dan diverifikasi
4.	Biaya Tarif	Layanan diseminasi informasi tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Diseminasi informasi untuk mensosialisasikan kegiatan atau agenda pemerintah dalam bentuk baliho, spanduk, videotron, <i>flyer</i> infografis dan rilis berita
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Media <i>Online</i>: Portal Web Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau;</p> <p>b. Media Sosial: Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan Tiktok;</p> <p>c. Media Cetak: Baliho, Spanduk, dan Umbul-Umbul;</p> <p>d. Media Elektronik: Videotron</p>

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang multimedia dengan fasilitasi komputer dan internet;</p> <p>b. <i>Website</i> dan aplikasi Media Sosial untuk diseminasi informasi.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memahami tugas dan fungsi Jabatan;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan;</p> <p>c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola diseminasi informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi yang baik dan benar;</p> <p>d. SDM yang memiliki kompetensi membuat desain visual dan konten media sosial.</p>

4.	Pengawas Internal	Audit internal setiap 6 bulan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan.
5.	Jumlah Pelaksana	Staf kehumasan minimal 5 staf yang terlatih dalam komunikasi publik.
6.	Jaminan Pelayanan	Komitmen untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Perlindungan data pemohon sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Survei kepuasan publik dilakukan setiap tahun untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan.

E. Layanan Permohonan Kerja Sama Dengan Pihak Media (Media cetak, Media online, Maupun Media Elektronik)

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pemohon menyampaikan surat permohonan kerjasama kemitraan tentang berita terkait Kegiatan Kepala Daerah Provinsi Kepulauan Riau dari media cetak, media elektronik, dan media <i>online</i> .
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<div> <pre> graph TD A[Pemohon] -- (1) --> B[Admin/Staf Humas] B -- (2) --> C[Admin Humas menerima permohonan kerja sama] C -- (3) --> D[Admin/Staf Humas memverifikasi surat permohonan kerjasama] D -- (4) --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyampaikan surat permohonan kerja sama kemitraan tentang berita terkait Kegiatan Kepala Daerah Provinsi Kepulauan Riau dari media cetak, media elektronik, dan media <i>online</i>; Admin/Staf Humas menerima permohonan kerja sama dari media cetak, media elektronik, dan media <i>online</i>; Memverifikasi surat permohonan kerja sama kegiatan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dari media cetak, media elektronik, dan media <i>online</i>; Memverifikasi berkas yang masuk sesuai dengan persyaratan seperti NIB, SIUP, Nomor Rekening Perusahaan, dll; Memverifikasi dan mengevaluasi daftar media hasil verifikasi Tim verifikasi kerjasama media dan konsep Perjanjian Kerjasama antara Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Dinas Komunikasi dan Informatika Povinsi Kepulauan Riau) dengan

		Media terkait; 6. Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Provinsi Kepri (Dinas Komunikasi dan Informatika Povinsi Kepulauan Riau) dengan media; 7. Memberi nomor surat perjanjian Kerja Sama dan menyerahkan kepada pihak ketiga (pers) dan tembusannya diarsipkan; 8. Mempublikasikan pemberitaan kegiatan Pemerintah Provinsi melalui media cetak, media elektronik, dan media online sesuai surat perjanjian kerjasama yang telah ditandatangani; 9. Mengirim tagihan pers dan bukti pendukung pemberitaan untuk pembayaran; 10. Menerima tagihan dan bukti pendukung untuk disiapkan berkas administrasi pembayaran; 11. Menerima pembayaran sesuai perjanjian kerjasama.
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja setelah permohonan diterima dan diverifikasi.
4.	Biaya Tarif	Sesuai dengan perjanjian kerja sama yang dilakukan sebelumnya.
5.	Produk Layanan	Publikasi pemberitaan kegiatan Pemprov melalui media cetak, media elektronik, dan media online.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui media cetak, media eletronik, dan media <i>online</i>

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers; b. Peraturan Menpan dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; c. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 8 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu; b. b. ATK, Komputer, Lemari Penyimpan <i>Company Profile, Filling Cabinet</i> ; c. <i>Website</i> untuk akses internet
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi Jabatan; b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan; c. SDM yang mengerti proses pembuatan perjanjian kerja sama dengan pihak ke-3.
4.	Pengawas Internal	a. Audit internal setiap 6 bulan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan; b. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi; c. Pelaksanaan pembinaan teknis, administrasi, dan sumberdaya; d. Melakukan koordinasi, pengarahan, dan evaluasi tugas bawahan.
5.	Jumlah Pelaksana	Staf kehumasan minimal 5 staf yang terlatih dalam komunikasi publik.
6.	Jaminan Pelayanan	Komitmen untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Perlindungan data pemohon sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penerapan kerja sama yang dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

F. Layanan Pembuatan Konten Animasi, Video dan Desain Grafis

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III Pulau Dompak Seri Darul Makmur. Dengan memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Nama dan alamat lengkap.2) Membuat perencanaan editorial/story board.3) Pengumpulan data sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. Identifikasi data; danb. Inventarisasi data.4) Batasan konten masing-masing kanal media sosial/website/aplikasi yang akan dibuat.5) Konten unggulan masing-masing kanal media sosial/website/aplikasi yang akan dibuat.6) Produksi konten<ol style="list-style-type: none">a. Konten Animasi;b. Konten Desain; (foto dokumentasi, poster, infografis)c. Konten Video (layanan masyarakat, video grafis, film pendek, iklan, video <i>slideshow</i>)7) Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan. <p>b. Hadir langsung di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau sesuai alamat diatas dan menyampaikan maksud dan tujuan secara langsung, secara lisan atau tertulis.</p>
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan] -- (1) --> B[Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika]; B -- (2) --> C[Kepala Bagian Terkait]; C -- (3) --> D[Petugas Penerima Pembuatan Konten]; D -- (4) --> A;</pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi data pendaftaran secara <i>online</i> maupun <i>offline</i>; 2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Kepala Bagian Terkait membuat Disposisi untuk di teruskan ke Kepala Dinas, melalui Kabid E-Gov dan TIK; 3. Kepala Dinas, melalui Kabid E-Gov dan TIK mebuat Disposisi untuk ke Tim Pembuat Konten sesuai bidang masing-masing (Tim Konten Animasi Grafis, Tim Konten Desain Grafis dan Tim Konten Video Grafis); 4. Tim Pembuat Konten mulai memproduksi dan memproses rangkaian (menguji, merevisi) konten, hingga selesai. 5. Tim Pembuat Konten dan/atau atasan langsung meneruskan informasi dan hasil konten ke pemohon.
3.	Waktu Pelayanan	<p>Layanan Pembuatan Per masing-masing konten adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Konten Animasi Grafis maksimal 2 (dua) hari kerja, b. Konten Video maksimal 6 (enam) hari kerja; dan c. Konten Desain Grafis maksimal 17 (tujuh belas) hari kerja.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat Kepri pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya tentang berbagai hal yang berkaitan dengan Kepri untuk memenuhi kebutuhan informasi, pengetahuan dan minat mereka. b. Terinformasinya dan berkomunikasi aktif dalam bentuk Konten Grafis, Video dan Animasi dalam bentuk kanal media sosial/<i>website</i>/aplikasi yang telah dibuat

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang; g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Disposisi; 2. Proposal Konten dan/atau telaah staf; 3. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu; 4. Alat Tulis Kantor/Kerja dan/atau <i>Asset Property</i> Produksi; 5. Komputer/Laptop; 6. Kamera Foto dan/atau Video; 7. <i>Lighting, Mixing, LCD/ Smart TV, Voice Recorder, Tripod/Monopod</i> 8. Telepon/Alat Komunikasi; 9. Jaringan Komputer dengan akses internet; 10. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Tingkat Pendidikan S1/Diploma-3/minimal SMK Jurusan Desain Multimedia/Desain Animasi/ Desain Komunikasi Visual/Manajemen Informatika/ Informatika/Sistem Informasi/Illmu Komunikasi dan/atau keahlian di Bidang Video Editing dan Motion Grafis; 2. Mampu mengoperasikan komputer dengan kompetensi minimal Microsoft Office, Keterampilan/Keahlian di Desain Grafis (Adobe, Adobe Photoshop, Adobe Premiere, Adobe Illustrator, Adobe Flash, Adobe After Effect, Pencil, Auto Cad, Video Editing dan Motion Grafis dan/atau sejenisnya.
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau; 2. Kepala Bidang Layanan <i>E-Goverment</i> dan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 8 (delapan) orang petugas sesuai Bidang Tugas masing-masing dan/atau tertuang dalam Surat Keputusan atas nama Gubernur yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Prov Kepri. 2. Dibantu oleh Staf Pendukung Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Prov Kepri.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan Kualitas Layanan yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan Prosedur layanan sesuai dengan SOP masing-masing Bidang Kontennya. • Kepatuhan Terhadap SLA (Service Level Agreement) • Hasil yang Akurat dan Lengkap 2. Jaminan Waktu Penyelesaian Layanan <ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pekerjaan sesuai dengan Estimasi waktu penyelesaian hari kerja; • Layanan Produksi sesuai dengan Estimasi waktu penyelesaian dalam hari kerja yang ditentukan, kecuali bila terlalu banyak pada tingkat kesulitan dan permintaan yang harus disesuaikan; • Jika terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor yang tidak terduga (misalnya kerusakan perangkat keras atau serangan siber besar), pengguna layanan akan segera diberitahukan mengenai penundaan dan diberikan estimasi waktu penyelesaian yang

		baru.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan produksi, pekerjaan dengan menerapkan validasi dan verifikasi ketat, serta kepatuhan terhadap peraturan termasuk pada perlindungan data. Selain itu Pelayanan dapat dilakukan juga dengan baik dan dengan waktu yang efisien selama Perangkat Daerah dapat menyediakan dokumen yang diminta dalam pembuatan konten dan Sistem pengelolaan dilengkapi cadangan rutin, pengawasan keamanan, dan SOP juga yang memastikan kelancaran pengguna. Pelayanan juga mematuhi standar nasional, seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan disusun agar dapat menambah jenis audiences yang baru ikut pada jaringan tersebut. Hal tersebut dapat melebarkan <i>audiences</i> pada konten yang telah dihasilkan. Selain itu tujuan dari pembuatan konten yaitu yang paling banyak dilakukan adalah untuk menaikkan <i>costumer engagement</i> dan pengunjung website yang dibuat. Kemudian selain itu diharapkan agar dapat pula meningkatkan brand awareness Perangkat Daerah tersebut khususnya dan Pemerintah Daerah Kepri khususnya. Sebuah konten yang baik tidak dapat dihasilkan dengan sekali jalan. Dan sebaiknya harus melakukan evaluasi terlebih dahulu baik secara personal maupun kepada yang lebih ahli, dan Konten yang telah di buat mungkin sudah baik menurut internal namun perlu diberikan masukan dari pihak lainnya/eksternal yang mungkin terlewat.</p> <p>b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan/atau Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan.</p>

G. Layanan Pembuatan dan/atau Pengembangan Aplikasi

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Dengan memuat:</p> <p>Langkah pertama dalam pembuatan aplikasi adalah mendefinisikan tujuan dan sasaran aplikasi tersebut. Anda perlu memahami dengan jelas mengapa Anda membuat aplikasi tersebut, apa masalah yang akan dipecahkan, dan siapa target pengguna Anda</p>

		<ol style="list-style-type: none">1) Nama dan alamat lengkap.2) Mendefinisikan tujuan dan sasaran aplikasi yang mau dibuat/analisis sistem.3) Membuat perencanaan, proses bisnis, dan arsitektur aplikasi.3) Pengumpulan data (<i>database</i>) sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. Identifikasi data; danb. Inventarisasi data.4) Batasan konten aplikasi masing-masing kanal yang akan dibuat.5) Merancang user interface (UI).6) Mengidentifikasi fitur-fitur yang diperlukan.7) Membuat spesifikasi teknis/Quality Control.8) Mengatur anggaran.9) Serta jadwal yang dibutuhkan.10) Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan.11) Pemograman (Coding).12) User Acceptance Test.13) Prototipe.14) Test Commissioning.15) Tim Pengembangan Aplikasi. <p>b. Hadir langsung di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau sesuai alamat diatas dan menyampaikan maksud dan tujuan secara langsung, secara lisan atau tertulis;</p> <p>c. Dan berpedoman juga pada Peraturan Gubernur Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<div><pre>graph TD; A[Pengguna layanan] -- (1) --> B[Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika]; B -- (2) --> C[Kepala Bagian Terkait]; C -- (3) --> D[Petugas / Tim Penerima Pembuatan Aplikasi]; D -- (4) --> A;</pre></div> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengisi data pendaftaran secara online maupun offline;2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Kepala Bagian Terkait membuat Disposisi untuk di teruskan ke Kepala Dinas, melalui Kabid E-Gov dan TIK;3. Kepala Dinas, melalui Kabid E-Gov dan TIK mebuat Disposisi untuk ke Tim Pembuat Aplikasi sesuai permintaan yang sudah selesai diusulkan;4. Tim Pembuat Aplikasi mulai memproduksi dan memproses rangkaian (menguji, merevisi) Aplikasi, hingga selesai.5. Tim Pembuat Aplikasi dan/atau Atasan

		Langsung meneruskan informasi dan hasil konten ke pemohon.
3.	Waktu Pelayanan	Layanan Pembuatan Aplikasi adalah minimal 41 (empat puluh satu) hari kerja, kecuali bila terlalu banyak pada tingkat kesulitan dan request/permintaan yang harus disesuaikan/urgensitas.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	a. Keberlanjutan Sistem Aplikasi; b. Jaringan Perangkat Daerah terhubung dengan aman. c. Dapat memberikan solusi atas kendala operasional aplikasi; d. Dapat memberikan subdomain.kepriprov.go.id untuk Aplikasi yang dibangun; e. Layanan Hosting. f. Pengelolaan dan pengendalian asset (account user/status); g. Terinformasinya dan Terkomunikasi Aktif dalam bentuk aplikasi yang telah dibuat.

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; f. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; g. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; h. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2003 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; i. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional; j. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2023 tentang Strategi Keamanan Siber Nasional dan Manajemen Krisis Siber; k. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional; l. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi; m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

		<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Manajemen Risiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>o. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>p. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>h. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;</p> <p>i. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Disposisi; 2. Proposal Aplikasi dan/atau telaah staf; 3. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu; 4. Alat Tulis Kantor/Kerja; 5. Komputer/Laptop; 6. LCD/Smart TV; 7. Voice Recorder; 8. Telepon/Alat Komunikasi; 9. Jaringan Komputer dengan akses internet; 10. Dokumen dalam bentuk Softcopy dan atau Hardcopy; 11. Printer; 12. Berita Acara Serah Terima; dan 13. Laporan Tim Pembuatan dan/atau Pengembangan Aplikasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan : Tingkat Pendidikan S1/Diploma-3 Jurusan Teknik Informatika / Manajemen Informatika / Sistem Informasi; 2. Mampu mengoperasikan komputer di Bidang Teknologi Informasi dengan kompetensi minimal Database, Analis Sistem dan Pemograman.
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Bidang Layanan E-Government dan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 (lima) orang petugas sesuai Bidang Tugas masing-masing dan/atau tertuang dalam Surat Keputusan atas nama Gubernur yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kominfo Prov. Kepri. 2. Pejabat Fungsional Prakom Ahli Muda. 3. Pejabat Fungsional Prakom Ahli Pertama. 4. Pejabat Fungsional Prakom Pelaksana. 5. Dibantu oleh Staf Pendukung Bidang Pelayanan Egovernment dan TIK Dinas Kominfo Prov. Kepri.

6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jaminan Kualitas Layanan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan Prosedur layanan Konten Aplikasi sesuai dengan SOP. • Kepatuhan Terhadap SLA (Service Level Agreement). • Hasil yang Akurat dan Lengkap. • Keamanan yang terjamin. • Menerima pengembangan aplikasi yang telah dibuat. • Aplikasi terpublikasi pada Akun Play Store dan Appstore milik Pemerintah Provinsi Kepri. • Pengelolaan aplikasi dilakukan sesuai dengan permohonan. • Adanya solusi terhadap kendala operasional aplikasi. <p>2. Jaminan Waktu Penyelesaian Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pekerjaan sesuai dengan Estimasi waktu penyelesaian hari kerja; • Layanan Produksi sesuai dengan Estimasi waktu penyelesaian dalam hari kerja yang ditentukan, kecuali bila terlalu banyak pada tingkat kesulitan dan permintaan yang harus disesuaikan; • Jika terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor yang tidak terduga (misalnya kerusakan perangkat keras atau serangan siber besar), pengguna layanan akan segera diberitahukan mengenai penundaan dan diberikan estimasi waktu penyelesaian yang baru.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan produksi, pekerjaan dengan menerapkan validasi dan verifikasi ketat, evaluasi berkala, meningkatkan teknologi keamanan, transparansi prosedur serta kepatuhan terhadap peraturan termasuk pada perlindungan data dan perbaikan/maintenance berkelanjutan. Selain itu Pelayanan dapat dilakukan juga dengan baik dan dengan waktu yang efisien selama Perangkat Daerah dapat menyediakan dokumen yang diminta dalam pembuatan konten dan Sistem pengelolaan dilengkapi cadangan rutin, pengawasan keamanan, dan SOP juga yang memastikan kelancaran pengguna. Pelayanan juga mematuhi standar nasional, seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<p>a. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan disusun agar dapat menambah jenis audiences yang baru ikut pada jaringan tersebut. Hal tersebut dapat melebarkan audiences pada aplikasi yang telah dihasilkan. Selain itu tujuan dari pembuatan aplikasi yaitu yang paling banyak dilakukan adalah untuk menaikkan <i>costumer engagement</i> dan</p>

		<p>pengunjung website yang dibuat. Kemudian selain itu diharapkan agar dapat pula meningkatkan <i>brand awareness</i> Perangkat Daerah tersebut khususnya dan Pemerintah Daerah Kepri khususnya. Sebuah aplikasi yang baik tidak dapat dihasilkan dengan sekali jalan. Dan sebaiknya harus melakukan evaluasi terlebih dahulu baik secara personal maupun kepada yang lebih ahli, dan Aplikasi yang telah di buat mungkin sudah baik menurut internal namun perlu diberikan masukan dari pihak lainnya/eksternal yang mungkin terlewat.</p> <p>b. 14 Komponen Standar Pelayanan dilaksanakan dengan baik dan dilaporkan secara berkala melalui Laporan Semester dan/atau Laporan Tahunan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan.</p>
--	--	---

H. Layanan Penerbitan Sertifikat Tanda Tangan Elektronik

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pemohon merupakan Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau;</p> <p>b. Pemohon memiliki email domain kepriprov@go.id, Jika pendaftaran tidak menggunakan email domain kepriprov@go.id maka pendaftaran tidak akan diterima.</p>
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<div><pre>graph TD; P[Pemohon] -- (1) --> A[Admin Pendaftaran Tanda Tangan Elektronik]; A -- (2) --> V[Verifikator Permohonan Penerbitan Tanda Tangan Elektronik]; V -- (3) --> R[RH Otority BSSN]; R -- (4) --> A;</pre></div> <p>1. Pemohon melakukan pendaftaran Tanda Tangan Elektronik melalui laman https://kepriprov.go.id/tte;</p> <p>2. Admin Pendaftaran yang merupakan Staff Kominfo akan menerima pemberitahuan permohonan pendaftaran di laman https://kepriprov.go.id/tte, kemudian mengirimkan informasi permohonan pendaftaran ke Verifikator Tanda Tangan Elektronik yang merupakan Pejabat Fungsional Sandiman Kominfo;</p> <p>3. Verifikator Tanda Tangan Elektronik mengirimkan</p>

		<p>link Aktivasi ke email pemohon;</p> <p>4. Pemohon mengisi data melalui link aktivasi yang dikirimkan ke email pemohon;</p> <p>5. Verifikator akan melakukan Validasi menerima/menolak Data yang di input pemohon, apabila tidak, akan dikembalikan ke Admin pendaftaran dan apabila menerima Verifikator akan mengirimkan link Set Passprase ke email pemohon;</p> <p>6. Pemohon akan menerima dan mengisi link Set Passprase;</p> <p>7. RH Otority dari Badan Siber dan Sandi Negara akan melakukan proses Penerbitan Sertifikat Elektronik dan akan memberikan Informasi Penerbitan ke Pemohon melalui email kepriprov@go.id.</p>
3.	Waktu Pelayanan	Pelayanan Permohonan Penerbitan Tanda Tangan Elektronik di Hari Kerja Pukul 08.30 s.d. 15.30 WIB
4.	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	Verifikasi Penerbitan Tanda Tangan Elektronik untuk seluruh ASN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Permohonan penerbitan dapat dilaksanakan secara langsung di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Alamat Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III;</p> <p>b. Permohonan penerbitan dapat dilakukan dengan melakukan pendaftaran di laman https://kepriprov.go.id/tte.</p>

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</p> <p>c. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;</p> <p>d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>e. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu;</p> <p>b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>)</p> <p>c. Printer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memahami tugas dan fungsi Keamanan Informasi dan Persandian;</p>

		b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan; c. SDM yang memiliki keterampilan di bidang Elektro dan Ilmu Komputer.
4.	Pengawas Internal	a. Gubernur dan wakil gubernur selaku pembina; b. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan permohonan penerbitan Tanda Tangan Elektronik yang bisa disampaikan melalui Web Site atau melalui tatap muka.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data pribadi dan kedinasan pemohon yang tersimpan di Server Badan Siber dan Sandi Negara.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi permohonan dan penerbitan Tanda Tangan Elektronik ini dilakukan 1 (satu) tahun sekali dengan melaporkan hasil kegiatan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Badan Siber dan Sandi Negara.

I. Layanan *Computer Security Insiden Respon Team (CSIRT)*

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pemohon merupakan Aparatur Sipil Negara yang bertugas sebagai admin web site di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau; b. Web site atau aplikasi yang terdampak insiden siber merupakan web site atau aplikasi yang berada di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] -- (1) --> B[Petugas Penerima Laporan (Tim CSIRT)] B -- (2) --> C[Tim Teknis Tanggap Insiden Siber (Tim CSIRT)] C -- (3) --> D[Tim Koordinasi] D -- (4) --> E[Pusat Bantuan 70 BSSN] E -- (5) --> F[Tim Dokumentasi dan Pelaporan] F -- (6) --> A </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melaporkan insiden siber yang terjadi kepada Petugas penerima laporan dan mengisi form pelaporan; 2. Petugas penerima laporan akan meneruskan laporan insiden siber kepada tim teknis tanggap insiden siber; 3. Tim teknis tanggap insiden siber akan melakukan penanggulangan/perbaikan terhadap web dan aplikasi yang terdampak insiden siber dan hasilnya akan disampaikan ke tim dokumentasi dan pelaporan, apabila penanggulangan insiden siber tidak berhasil akan dilaporkan ke Tim Koordinasi untuk meminta bantuan ke tim tanggap insiden siber BSSN; 4. Tim koordinasi akan melaporkan dokumen laporan insiden siber ke Pusat Bantuan 70 BSSN; 5. Tim tanggap insiden siber Pusat Bantuan 70 akan melaporkan hasil penanggulangan kepada tim dokumentasi dan pelaporan; 6. Tim dokumentasi dan pelaporan akan melaporkan hasil kepada Ketua CSIRT dan Pemohon.
3.	Waktu Pelayanan	Pelayanan Insiden Siber di Hari Kerja Pukul 08.30 s.d. 15.30
4.	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	Layanan penanggulangan insiden siber seperti, web defacement, ransomware, judi online/slot gacor, spam email.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelaporan dan permohonan penanggulangan insiden siber dapat dilaksanakan secara langsung di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Alamat Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai III; b. Permohonan penanggulangan insiden siber juga dapat dilakukan dengan melakukan pengisian form pelaporan di laman https://csirt.kepriprov.go.id

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; c. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah; f. Surat Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 1218 Tahun 2019 tentang Computer Security Incident Respon Team (KEPRIPROV-

		CSIRT) Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu; b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>) c. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi Keamanan Informasi dan Persandian; b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan; c. SDM yang memiliki keterampilan di bidang Elektro dan Ilmu Komputer.
4.	Pengawas Internal	a. Gubernur dan wakil gubernur selaku pembina; b. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan permohonan penanggulangan insiden siber dapat disampaikan melalui Web Site atau melalui tatap muka.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Akses Web dan aplikasi yang terdampak insiden siber dapat pulih untuk bisa diakses kembali.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penyelenggaraan CSIRT ini dilakukan 1 (satu) tahun sekali dengan melaporkan hasil kegiatan ke Kepala Dinas Komunikasi dan Badan Siber dan Sandi Negara.

J. Layanan Pemulihan (*Recovery*) Data

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pengajuan Permohonan Resmi Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal pemulihan (<i>recovery</i>) data, ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau. Surat permohonan harus mencantumkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nama perangkat daerah pemohon; • Jenis data yang ingin dipulihkan; • Penyebab kehilangan atau kerusakan data (jika diketahui); • Kontak yang dapat dihubungi untuk koordinasi lebih lanjut. <p>b. Kunjungan langsung (Opsional) Pengguna layanan dapat datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kemboja Lantai III Pulau Dompok Seri Darul Makmur – Tanjungpinang untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan permohonan secara lisan; • Menyerahkan dokumen pendukung terkait

		<p>data yang hilang atau rusak;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi formulir permohonan pemulihan data yang disediakan di tempat.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<div data-bbox="665 261 1339 822"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika] B -- (2) --> C[Kepala Bidang Statistik dan Persandian] C -- (3) --> D[Tim Pelaksana Layanan Recovery Data] D -- (4) --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (perangkat daerah) melaporkan permohonan pemulihan data kepada petugas penerima laporan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, dengan menyertakan surat permohonan resmi dan dokumen pendukung yang diperlukan. Pemohon dapat mengajukan permohonan melalui aplikasi layanan (Srikandi), email, atau datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau; 2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang Statistik dan Persandian; 3. Kepala Bidang Statistik dan Persandian menugaskan Tim Pemulihan (Recovery) Data untuk melakukan pemulihan data yang rusak atau hilang; 4. Tim Teknisi Menerima Penugasan dan Melakukan Pemulihan Data. Tim teknis akan: <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pemulihan data dari backup yang tersedia (jika ada); • Menggunakan perangkat lunak pemulihan data untuk menangani kerusakan yang lebih kompleks, seperti file yang rusak atau terhapus; • Memastikan data yang dipulihkan sesuai dengan data yang diminta oleh pemohon; 5. Setelah data dipulihkan, tim teknis akan melakukan pengujian untuk memastikan bahwa data yang dipulihkan dapat diakses dan digunakan dengan benar. Pemulihan data harus lengkap dan sesuai dengan permintaan yang disampaikan oleh pemohon; 6. Tim dokumentasi akan menyusun laporan hasil pemulihan data yang mencakup rincian proses yang telah dilakukan, jenis data yang dipulihkan, dan status keberhasilan pemulihan. Laporan ini akan disampaikan kepada pemohon untuk dilakukan verifikasi bersama;

		<p>7. Setelah data dipulihkan dan diverifikasi, data akan diserahkan kepada pemohon melalui media yang disepakati (misalnya, melalui server, perangkat penyimpanan eksternal, atau akses langsung ke sistem yang telah dipulihkan). Pemohon akan menandatangani berita acara serah terima data yang dipulihkan sebagai tanda bahwa layanan telah diselesaikan dengan baik.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional Pelayanan Hari Kerja: Senin hingga Jumat Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> <p>Durasi Proses Pemulihan Data Durasi penyelesaian layanan pemulihan data bergantung pada kompleksitas permintaan dan kondisi data yang perlu dipulihkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tingkat Kerusakan Ringan: Maksimal 2 hari kerja (Contoh: pemulihan data dari backup yang sudah tersedia); ➤ Tingkat Kerusakan Sedang: Maksimal 5 hari kerja (Contoh: pemulihan data dari perangkat penyimpanan yang mengalami kerusakan ringan atau file yang terhapus); ➤ Tingkat Kerusakan Berat: Maksimal 10 hari kerja (Contoh: perangkat penyimpanan mengalami kerusakan fisik atau file corrupt yang memerlukan analisis mendalam). <p>Kondisi Khusus Jika proses pemulihan data membutuhkan waktu lebih lama dari estimasi karena alasan teknis, pemohon akan diberikan pemberitahuan beserta alasan keterlambatan dan estimasi penyelesaian terbaru.</p>
4.	Biaya Tarif	<p>Layanan pemulihan data yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau diberikan secara gratis/tidak dikenakan biaya kepada perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>
5.	Produk Layanan	<p>Produk layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau melalui layanan Pemulihan (Recovery) Data adalah sebagai berikut:</p> <p>Pemulihan Data dari Backup Pemulihan data yang telah tersimpan pada sistem backup resmi milik Dinas Komunikasi dan Informatika. Contoh: Pemulihan data dokumen, basis data aplikasi, atau file lainnya dari cadangan yang disediakan oleh perangkat penyimpanan atau server backup.</p> <p>Konsultasi dan Rekomendasi Keamanan Data Memberikan saran teknis kepada perangkat daerah untuk meningkatkan keamanan dan tata kelola data agar mencegah kerusakan atau kehilangan di masa mendatang.</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Saluran Pengaduan Resmi</p> <p>a. Alamat Kantor: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar</p>

		<p>Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kemboja Lantai III Pulau Dompok Seri Darul Makmur-Tanjungpinang Pulau Dompok, Tanjungpinang.</p> <p>b. Whatsapp Petugas Recovery Data: 08117773321</p> <p>c. Email: kominfo@kepripov.go.id</p> <p>d. Portal Layanan: https://kcs.kepripov.go.id</p>
--	--	---

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</p> <p>b. Peraturan Menteri PANRB No. 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE;</p> <p>c. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu;</p> <p>2. Komputer/Laptop</p> <p>3. Jaringan Komputer dengan akses internet</p> <p>4. Job scheduler recovery data</p> <p>5. Media Penyimpanan (NAS Storage)</p> <p>6. Printer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi sebagai berikut:</p> <p>1. Pendidikan : S1 Sistem Informasi / Teknik Informatika atau D3 Manajemen Informatika;</p> <p>2. Mempunyai keterampilan/keahlian di bidang teknologi informasi meliputi database, analisis data dan pengelolaan sistem operasi pada komputer server.</p>
4.	Pengawas Internal	<p>1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau selaku Sekretaris Tim Koordinasi SPBE Provinsi Kepulauan Riau;</p> <p>2. Kepala Bidang Statistik dan Persandian selaku Koordinator Layanan Pemulihan (Recovery) Data.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jaminan Kualitas Layanan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses Pemulihan Data sesuai dengan SOP; • Kepatuhan Terhadap SLA (Service Level Agreement); • Pemulihan Data yang Akurat dan Lengkap. <p>2. Jaminan Waktu Penyelesaian Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pemulihan Data Sederhana: Estimasi waktu penyelesaian dalam 1-2 hari kerja; • Layanan Pemulihan Data Kompleks: Estimasi waktu penyelesaian dalam 3-7 hari kerja, tergantung pada tingkat kesulitan dan kapasitas data yang harus dipulihkan; • Jika terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor yang tidak terduga (misalnya kerusakan perangkat keras atau serangan siber besar), pengguna layanan akan segera diberitahukan mengenai penundaan dan diberikan estimasi waktu penyelesaian yang baru.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau memberikan jaminan bahwa setiap layanan pemulihan data akan dilaksanakan dengan memperhatikan standar keamanan dan keselamatan tertinggi, baik dalam hal perlindungan data maupun perlindungan fisik terhadap proses pemulihan data tersebut. Jaminan ini bertujuan untuk mengurangi potensi risiko yang dapat mempengaruhi integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data yang dipulihkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi kinerja pelaksanaan layanan pemulihan (recovery) data dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Evaluasi bertujuan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas dari layanan pemulihan data yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau. Evaluasi ini penting untuk meningkatkan pelayanan serta memastikan bahwa seluruh prosedur pemulihan data berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan juga memberikan umpan balik yang berguna untuk perbaikan layanan di masa depan.

K. Layanan Penerbitan Rekomendasi dan Diseminasi Statistik Survey dan Kompilasi Produk Administrasi

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>a. Pengajuan Permohonan Resmi</p> <p>Pengguna layanan (perangkat daerah) menyampaikan surat permohonan tertulis yang mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tujuan kegiatan statistik; • Jenis data statistik yang dihimpun atau dikumpulkan; • Rancangan kerangka sampel dan metode pengambilan sampel; • Periode waktu dan cakupan data statistik; • Proposal kegiatan statistik; • Penanggung jawab yang dapat dihubungi.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan (Produsen Data)] -- (1) --> B[Walidata (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika)] B -- (2) --> C[Kepala Bidang Statistik dan Persandian] C -- (3) --> D[] D -- (5) --> A </pre>

Pembina Data
(BPS Provinsi
Kepulauan
Riau)

(4)



Tim
Pemeriksa
Pengajuan
Rekomendasi
Statistik

1. Produsen data (perangkat daerah) mengajukan permohonan rekomendasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau (walidata). Permohonan dilakukan dengan menyertakan dokumen pendukung, termasuk laporan atau hasil survei yang akan dianalisis serta mengisi formulir pengajuan layanan rekomendasi melalui aplikasi <https://romantik.web.bps.go.id>;
2. Walidata (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau) menerima permohonan dan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen yang disertakan;
3. Walidata memastikan bahwa permohonan yang diajukan memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku;
4. Walidata melakukan evaluasi awal mengenai kelayakan kegiatan statistik yang akan disarankan untuk diterbitkan. Jika terdapat dokumen yang harus dilengkapi ataupun isian yang perlu perbaikan, walidata akan berkoordinasi dengan produsen data untuk klarifikasi dokumen atau perbaikan isian formulir;
5. Setelah pemeriksaan selesai, pengajuan yang disetujui walidata akan dikirimkan kepada Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau (BPS);
6. BPS Provinsi Kepulauan Riau menerima laporan dari walidata dan melakukan analisis lebih mendalam terhadap data yang diajukan. BPS memastikan bahwa data yang diajukan memenuhi standar statistik yang berlaku dan sesuai dengan kebijakan serta regulasi yang ada;
7. Setelah analisis, BPS menerbitkan rekomendasi yang mencakup persetujuan atau perbaikan terhadap data yang diajukan oleh produsen data. Jika terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian, BPS memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan menginstruksikan walidata untuk memberikan umpan balik kepada produsen data;
8. Setelah rekomendasi diterbitkan oleh BPS, BPS menyampaikan hasil rekomendasi kepada produsen data (perangkat daerah) yang mengajukan permohonan. Jika rekomendasi tersebut berupa persetujuan, produsen data dapat menggunakan rekomendasi untuk diseminasi statistik dan kegiatan selanjutnya. Jika terdapat rekomendasi perbaikan, produsen data melakukan perbaikan dan mengajukan kembali data yang telah diperbarui;
9. Produsen data yang menerima rekomendasi akan melakukan tindak lanjut sesuai dengan rekomendasi yang diterima. Jika rekomendasi

		<p>berupa persetujuan, data yang telah disetujui akan digunakan untuk kegiatan statistik lebih lanjut;</p> <p>10. Produsen data melaksanakan kegiatan statistik sesuai dengan rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Kegiatan statistik yang dilaksanakan oleh produsen data meliputi Pengumpulan data, penyuntingan data (editing dan coding), penyusunan metadata, menyiapkan naskah output, menyusun interpretasi output, penerapan kode referensi dll;</p> <p>11. Produsen data menyerahkan hasil kegiatan statistik kepada walidata;</p> <p>12. Walidata melakukan pemeriksaan terhadap hasil kegiatan statistik yang telah dilaksanakan oleh produsen data;</p> <p>13. Walidata melakukan diseminasi produk hasil kegiatan statistik;</p> <p>14. Produsen data bersama dengan walidata dan pembina data melaksanakan evaluasi terhadap kegiatan statistik yang dilaksanakan oleh produsen data.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional Pelayanan Hari Kerja: Senin hingga Jumat Jam Layanan: Pukul 08.00 – 16.00 WIB</p> <p>Waktu Pemrosesan Permohonan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses verifikasi dan penelaahan dokumen oleh walidata memerlukan waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja. • Pengguna layanan akan menerima e-mail notifikasi yang berisi hasil pemeriksaan rancangan maksimal 30 hari Sejak dokumen pengajuan terekam secara lengkap dalam Aplikasi Romantik. • Walidata akan memberikan hasil pemeriksaan dan evaluasi kegiatan statistik yang dilaksanakan oleh produsen data dalam waktu 5 (lima) hari kerja.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	<p>Produk yang dihasilkan dari layanan ini adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekomendasi Statistik: Surat rekomendasi yang mencakup saran dan pertimbangan terkait data dan statistik yang diajukan oleh produsen data; • Laporan Statistik dan Kompilasi Produk Administrasi: Hasil diseminasi yang berupa data statistik sektor atau laporan kompilasi administrasi yang telah divalidasi dan diterbitkan untuk digunakan oleh perangkat daerah; • Dokumentasi Diseminasi: Berupa data yang disebarkan melalui portal data terbuka, laporan tertulis, atau dalam bentuk lain yang sesuai dengan permintaan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Saluran Pengaduan Resmi</p> <p>a. Alamat Kantor: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan</p>


		<p>Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kemboja Lantai III Pulau Dompok Seri Darul Makmur-Tanjungpinang Pulau Dompok, Tanjungpinang.</p> <p>b. Whatsapp Petugas Rekomendasi Statistik: 085279745455</p> <p>c. Email: kominfo@kepripov.go.id</p> <p>d. Portal Layanan: https://romantik.web.bps.go.id</p>
--	--	--

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 Tentang Statistik;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;</p> <p>e. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang NSPK Statistik Sektor (Normal, Standar, Prodesur dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektor oleh Pemerintah Daerah;</p> <p>f. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 21 Tahun 2022 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Provinsi Kepulauan Riau.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang tamu, meja, dan kursi tamu;</p> <p>2. Komputer/Laptop</p> <p>3. Jaringan Komputer dengan akses internet</p> <p>4. Printer</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi sebagai berikut:</p> <p>1. Pendidikan : Tingkat pendidikan minimum Diploma;</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer dengan kompetensi minimal Microsoft Office.</p>
4.	Pengawas Internal	<p>1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau selaku Walidata tingkat Provinsi.</p> <p>2. Kepala Bidang Statistik dan Persandian selaku Koordinator Layanan Penerbitan Rekomendasi dan Diseminasi Statistik Sektor.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Jaminan Kualitas Layanan yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses Pemulihan Data sesuai dengan SOP • Kepatuhan Terhadap SLA (Service Level Agreement) • Pemulihan Data yang Akurat dan Lengkap <p>2. Jaminan Waktu Penyelesaian Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan Pemulihan Data Sederhana: Estimasi waktu penyelesaian dalam 1-2 hari kerja; • Layanan Pemulihan Data Kompleks: Estimasi waktu penyelesaian dalam 3-7 hari kerja, tergantung pada tingkat kesulitan dan kapasitas data yang harus dipulihkan; • Jika terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh faktor yang tidak terduga (misalnya kerusakan perangkat keras atau serangan

		siber besar), pengguna layanan akan segera diberitahukan mengenai penundaan dan diberikan estimasi waktu penyelesaian yang baru.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan penerbitan rekomendasi dan diseminasi statistik dengan menerapkan validasi dan verifikasi ketat, serta kepatuhan terhadap peraturan perlindungan data. Sistem pengelolaan data dilengkapi cadangan rutin, pengawasan keamanan, dan SOP yang memastikan kelancaran serta keselamatan pengguna. Pelayanan juga mematuhi standar nasional, seperti Standar Data Statistik dan prinsip Satu Data Indonesia, untuk menjaga kualitas serta integritas data yang disediakan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<p>Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau melaksanakan evaluasi kinerja pelaksanaan layanan statistik secara berkala melalui langkah-langkah berikut:</p> <p>1. Pengukuran Indikator Kinerja Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator keberhasilan layanan, seperti jumlah rekomendasi yang diterbitkan, tingkat ketepatan waktu layanan, jumlah data yang berhasil didiseminasikan, serta tingkat kepuasan pengguna;</p> <p>2. Laporan dan Tindak Lanjut Hasil evaluasi dirangkum dalam laporan berkala yang mencakup capaian, kendala, dan rekomendasi perbaikan. Laporan ini digunakan untuk pengambilan keputusan strategis dan pengembangan layanan lebih lanjut.</p> <p>Evaluasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, memastikan kepuasan pengguna, dan mematuhi standar tata kelola data yang berlaku.</p>

**a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**


HASAN, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP 197711102006041010

Lampiran II : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 178 /KPTS-15 /XII /2024
Tanggal : 19 Desember 2024

MAKLUMAT PELAYANAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, dengan ini menyatakan:

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
3. Bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

**a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**

HASAN, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP 197711102006041010