PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Palapa Nomor 11, Kupang, Kode Pos 85111
Pos-el: diskominfo@nttprov.go.id, aduan.diskominfo@nttprov.go.id
Laman: www.nttprov.go.id, www.diskominfo.nttprov.go.id, www.ppid.nttprov.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
c. bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama menyelenggarakan layanan informasi publik, sehingga berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik wajib menyusun dan menetapkan standar layanan informasi publik;
d. bahwa Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur yang ditetapkan dengan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor DKI.487/III/189/2019 belum diperbarui, sehingga terdapat beberapa jenis layanan yang belum terakomodasi; dan

e. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6810);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
11. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2023 Nomor 006, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0130);
12. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 30 Tahun 2021 tentang Sistem Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur (Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2021 Nomor 031); dan
13. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tenggara Timur (Berita Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2023 Nomor 083).

MEMUTUSKAN

Menetapkan	:	
KESATU	:	Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
KEDUA	:	Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KETIGA	:	Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan dengan memegang teguh Maklumat Pelayanan.
KEEMPAT	:	Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran XX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KELIMA	:	Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dan Diktum KETIGA wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses masyarakat, antara lain di ruang pelayanan dan situs web resmi Dinas.
KEENAM	:	Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dievaluasi dan disempurnakan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait melalui Forum Konsultasi Publik paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan ini ditetapkan.
KETUJUH	:	Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor DKI.487/III/189/2019 tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KEDELAPAN : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Kupang
Pada Tanggal 19 Oktober 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Sekretariat
Kategori Layanan	:	Layanan Permintaan Informasi
Pelaksana	:	PPID Pelaksana
Deskripsi Layanan	:	Menyediakan layanan permintaan informasi publik sesuai peraturan yang berlaku dan data yang dikuasai dalam dokumen Daftar Informasi Publik (DIK), dan menjaga keamanan informasi yang termasuk dalam Daftar Informasi Dikecualikan (DIK).

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Melampirkan KTP/identitas lain yang sah
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan permohonan informasi secara langsung dengan mendatangi petugas PPID Pelaksana, mengisi buku registrasi dan formulir permintaan informasi, meninggalkan salinan KTP/kartu identitas lain yang sah. Atau melakukan permohonan melalui situs PPID Pelaksana dengan cara membuat akun kemudian membuat permohonan informasi dengan menyertakan identitas KTP/kartu identitas lain yang sah; 2. Petugas wajib memberikan layanan informasi yang diminta sesuai ketentuan perundang-undangan. Jika informasi tersebut dalam kategori daftar informasi yang dikecualikan, maka petugas wajib menyampaikan penjelasan alasan penolakan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku; 3. Pemohon yang mengajukan permohonan manual menyerahkan formulir permintaan informasi kepada petugas. Bagi pemohon

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		yang mengajukan prmohonan melalui situs PPID Pelaksana, silahkan mengisi formulir digital dan melakukan pengajuan permohonan informasi melalui alur dalam situs; 4. Jika dokumen lengkap, maka pemohon akan mendapatkan nomor registrasi/tanda bukti atas permohonan dan memenuhi syarat; dan 5. Pemohon menerima pemberitahuan tanggapan dari PPID paling lambat sepuluh hari kerja sejak diterimanya permohonan dan dapat diperpanjang paling lambar tujuh hari berikutnya.
3.	Waktu Pelayanan	15 menit/jadwal pelayanan senin-jumat/pukul 08:00-16:00 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Pemberian Informasi publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Saluran pengaduan pada situs PPID Pelaksana b. Penerimaan pengaduan langsung kepada petugas PPID Pelaksana

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; e. Peraturan Komisi Inforamsi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian dan Pemerintahan Daerah; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; h. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 30 Tahun 2021 tentang Sistem Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur; i. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tatat kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; j. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 28 Tahun 2017 sebagaimana diubah dengan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 44 Tahun 2020; k. Keputusan Gubuernur Nusa Tenggara Timur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan l. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 112/KEP/HK/2025 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomoe 122/KEP/HK/2022 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Provinsi nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Situs PPID Pelaksana; b. Ruang PPID Pelaksana; c. Toilet; d. Meja layanan informasi; e. Kursi layanan informasi; f. Komputer; g. Printer; h. Jaringan internet; i. Formulis permohonan informasi publik; j. Formulir pernyataan keberatan/pengaduan; k. Formulir pemberitahuan tertulis; l. Daftar Informasi Publik (DIP) dan informasi mengenai prosedur pelayanan; m. Peralatan penggandaan dan pemindaian dokumen; dan n. Tempat penyimpanan dan pengarsipan dokumen.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/setingkat SMA; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memahami regulasi terkait pelayanan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab PPID/atasan PPID; b. Dilakukan oleh tim pertimbangan yang ditunjuk oleh penanggung jawab PPID/atasan PPID; c. Dilaksanakan secara periodik/berkala; dan d. Dilaksanakan pengawasan kasuistik pada temuan sengketa informasi
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan pelayanan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memberikan pelayanan secara transparan, akuntabel, tepat waktu, dan tidak diskriminatif; 3. Menjamin pemenuhan hak pemohon untuk memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 4. Memberikan pelayanan informasi publik secara profesional, santun, dan bertanggung jawab; dan 5. Memberikan informasi yang akurat dan benar serta melindungi informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Menjamin keamanan dokumen dan informasi yang dikelola dalam proses pelayanan; 3. Memberikan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk melakukan pengujian konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan; 4. Menyediakan sarana pelayanan yang aman, tertib, dan nyaman bagi pemohon; dan 5. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk mencegah penyalahgunaan informasi dan kewenangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala untuk memastikan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sekurang-kurangnya setiap satu tahun; 2. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan pelaksanaan pelayanan, pencatatan jumlah dan waktu penyelesaian permohonan informasi, serta penanganan pengaduan dan keberatan; 3. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan informasi publik; dan 4. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan layanan informasi publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan mekanisme evaluasi yang berlaku di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

SEWA RUANGAN DAN FASILITAS AULA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Sekretariat
Kategori Layanan	:	Layanan Sewa Aset
Pelaksana	:	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
Deskripsi Layanan	:	Layanan penggunaan aula dan/atau peralatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), menyediakan fasilitas aula untuk digunakan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan atau acara.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan secara resmi; dan b. Kartu Tanda Penduduk pemohon/identitas resmi lainnya.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pemohon layanan sewa aula memberikan surat permohonan sewa aula; 2. Surat yang telah disetujui oleh pimpinan didisposisi ke pengelola aula; 3. Pengelola aula berkoordinasi dengan penyewa tentang fasilitas yang dibutuhkan; 4. Penyewa melakukan pembayaran; 5. Fasilitas disiapkan oleh pengelola aula; dan 6. Penyewa menggunakan aula.
3.	Waktu Pelayanan	Setiap hari
4.	Biaya/Tarif	Biaya pelayanan berdasarkan pada regulasi yang berlaku, yaitu: a. Sewa Aula Rp. 750.000 b. Sewa Peralatan TIK Rp. 500.000 c. Sewa Sound System Rp. 500.000 Keterangan: biaya dapat mengalami perubahan sesuai dengan perubahan regulasi yang berlaku seiring berjalannya waktu.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5.	Produk Pelayanan	a. Sewa Aula; b. Sewa Peralatan TIK; dan c. Sewa Sound System.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Aduan dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui pesan whatsapp kepada pengelola aula.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanana Publik; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; c. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah dibuah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2026; e. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 44 Tahun 2026 tentang Tata cCara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Retribusi Daerah; f. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 8 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemungutan Retirbusi Daerah; dan g. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 33 Tahun 2025 tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Ruang aula; b. Meja; c. Kursi; d. Sound system; dan e. Layar monitor 60 inch.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA/setingkat SMA; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan layanan sewa aula dan peralatan TIK.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Sekretaris Dinas; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan pelayanan penyewaan aula secara transparan, profesional, akuntabel, dan tidak diskriminatif sesuai dengan standar pelayanan dan prsedur yang berlaku; 6. Memberikan kepastian informasi mengenai persyaratan, prosedur, jadwal penggunaan, tarif, dan ketentuan penyewaan aula; 7. Memastikan penggunaan aula sesuai dengan jadwal dan fasilitas yang telah disepakati; dan 8. Menindaklanjuti keluhan atau pengaduan pengguna layanan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Memastikan kondisi aula dan fasilitas pendukung dalam keadaan layak digunakan sebelum diserahkan kepada pengguna, serta melakukan pemeriksaan setelah penggunaan; 2. Menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan pelayanan selama proses penggunaan aula; dan 3. Memberikan informasi kepada pengguna mengenai tata tertib, kapasitas ruangan, jalur evakuasi, dan prosedur keselamatan selama penggunaan aula;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; 2. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan proses penyewaan, ketepatan jadwal pelayanan, kondisi fasilitas, pencatatan penggunaan aula, dan penanganan pengaduan; 3. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan penyewaan aula; dan 4. Hasil pelaksanaan evaluasi didokumentasikan dan dilaporkan kepada pimpinan sesuai dengan mekanisme yang berlaku di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Timur.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

MEJA RAKYAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik
Kategori Layanan	:	Layanan Informasi dan Komunikasi publik
Pelaksana	:	Staf Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik
Deskripsi Layanan	:	Program layanan pengaduan masyarakat tentang kualitas layanan publik.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas Pelapor (KTP)/atau identitas diri lainnya yang sah; dan b. Mengisi data lengkap aduan pada formulir yang disediakan.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pelapor melakukan pengaduan melalui layanan langsung, dan atau melalui nomor admin Meja Rakyat; 2. Pelapor melengkapi data aduan beserta bukti sebagaimana diminta pada formulir aduan; 3. Petugas Meja Rakyat akan melakukan kategorisasi dan meneruskan aduan pada instansi atau pihak terkait; dan 4. Pelapor menunggu hasil aduan dari pihak terkait.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan bisa langsung disampaikan kepada petugas di ruangan Meja Rakyat. Selain itu bisa menghubungi nomor admin Meja Rakyat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana; c. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6810); d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499); dan f. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 57/KEP/HK/2026 tentang Tim Pengelola Meja Rakyat Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Ruangan tim Meja Rakyat; b. Meja aduan; c. Kursi; dan d. Jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; dan 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan penerimaan aduan, aspirasi, dan pengaduan masyarakat melalui Meja Rakyat secara profesional, transparan, responsif, dan tidak diskriminatif; 2. Memastikan setiap aduan yang diterima dicatat dan diadministrasikan sesuai dengan prosedur pengelolaan pengaduan yang berlaku; 3. Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai tata cara penyampaian aduan, persyaratan informasi pendukung, dan mekanisme tindak lanjut pengaduan; 4. Meneruskan aduan kepada perangkat daerah atau instansi yang berwenang sesuai dengan substansi permasalahan dan kewenangannya; 5. Memantau proses tindak lanjut pengaduan serta menyampaikan informasi perkembangan penanganan kepada pengadu sesuai dengan mekanisme yang berlaku; dan 6. Melaksanakan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan aduan masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan informasi yang disampaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan mekanisme pengelolaan pengaduan yang berlaku; 2. Melindungi data pribadi dan dokumen pendukung yang diterima dalam proses pelayanan sesuai dengan ketentuan pelindungan data pribadi; 3. Membatasi akses terhadap data dan informasi pengaduan hanya kepada petugas atau pihak yang berwenang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya; 4. Mengelola dan menyimpan dokumen serta informasi pengaduan secara tertib untuk mencegah kehilangan, kerusakan, kebocoran, atau penyalahgunaan informasi; 5. Menjaga keamanan masyarakat selama proses penyampaian aduan melalui pelayanan yang tertib, ramah, dan menghormati hak setiap pengadu; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		6. Menindaklanjuti dugaan kebocoran data, penyalahgunaan informasi, atau gangguan keamanan dalam proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melakukan evaluasi kinerja pelaksana layanan Meja Rakyat secara berkala berdasarkan kualitas pelayanan, ketepatan pencatatan aduan, dan kecepatan penerusan pengaduan kepada perangkat daerah atau instansi terkait; 2. Memantau jumlah aduan yang diterima, diverifikasi, diteruskan, ditindaklanjuti, dan diselesaikan berdasarkan data administrasi pengelolaan pengaduan; 3. Mengevaluasi ketepatan waktu respons, koordinasi dengan perangkat daerah terkait, serta perkembangan penyelesaian aduan masyarakat; 4. Menghimpun masukan dan umpan balik masyarakat sebagai bahan penilaian kepuasan penerima layanan dan identifikasi kendala pelayanan; 5. Mengidentifikasi permasalahan yang berulang dalam pengaduan masyarakat sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 6. Menyusun laporan evaluasi kinerja pelaksana sebagai bahan pertanggungjawaban, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan mekanisme pengelolaan pengaduan secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

SP4N LAPOR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik
Kategori Layanan	:	Layanan Informasi dan Komunikasi publik
Pelaksana	:	Staf Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Publik
Deskripsi Layanan	:	Program layanan pengaduan masyarakat tentang kualitas layanan publik.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas Pelapor (KTP)/atau identitas diri lainnya yang sah; dan b. Mengisi data lengkap aduan pada formulir yang disediakan.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pelapor melakukan pengaduan melalui situs lapor.go.id; 2. Pelapor melengkapi data aduan beserta bukti sebagaimana diminta pada formulir aduan; dan 3. Pelapor menunggu hasil aduan dari pihak terkait.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan bisa langsung disampaikan pada situs lapor.go.id.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana; c. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6810); d. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041); e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); dan f. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 26/KEP/HK/2026 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2026.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Ruangan tim Meja Rakyat; b. Meja aduan: c. Kursi: dan d. Jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; dan 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi PubliK; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan penerimaan aduan, aspirasi, dan pengaduan masyarakat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		melalui SP4N LAPOR secara profesional, transparan, responsif, dan tidak diskriminatif; 2. Memastikan setiap aduan yang diterima dicatat dan diadministrasikan sesuai dengan prosedur pengelolaan pengaduan yang berlaku; 3. Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai tata cara penyampaian aduan, persyaratan informasi pendukung, dan mekanisme tindak lanjut pengaduan; 4. Meneruskan aduan kepada perangkat daerah atau instansi yang berwenang sesuai dengan substansi permasalahan dan kewenangannya; 5. Memantau proses tindak lanjut pengaduan serta menyampaikan informasi perkembangan penanganan kepada pengadu sesuai dengan mekanisme yang berlaku; dan 6. Melaksanakan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan aduan masyarakat.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan informasi yang disampaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan mekanisme pengelolaan pengaduan yang berlaku; 2. Melindungi data pribadi dan dokumen pendukung yang diterima dalam proses pelayanan sesuai dengan ketentuan pelindungan data pribadi; 3. Membatasi akses terhadap data dan informasi pengaduan hanya kepada petugas atau pihak yang berwenang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya; 4. Mengelola dan menyimpan dokumen serta informasi pengaduan secara tertib untuk mencegah kehilangan, kerusakan, kebocoran, atau penyalahgunaan informasi; 5. Menjaga keamanan masyarakat selama proses penyampaian aduan melalui pelayanan yang tertib, ramah, dan menghormati hak setiap pengadu; dan 6. Menindaklanjuti dugaan kebocoran data, penyalahgunaan informasi, atau gangguan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		keamanan dalam proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melakukan evaluasi kinerja pelaksana layanan SP4N LAPOR secara berkala berdasarkan kualitas pelayanan, ketepatan pencatatan aduan, dan kecepatan penerusan pengaduan kepada perangkat daerah atau instansi terkait; 2. Memantau jumlah aduan yang diterima, diverifikasi, diteruskan, ditindaklanjuti, dan diselesaikan berdasarkan data administrasi pengelolaan pengaduan; 3. Mengevaluasi ketepatan waktu respons, koordinasi dengan perangkat daerah terkait, serta perkembangan penyelesaian aduan masyarakat; 4. Menghimpun masukan dan umpan balik masyarakat sebagai bahan penilaian kepuasan penerima layanan dan identifikasi kendala pelayanan; 5. Mengidentifikasi permasalahan yang berulang dalam pengaduan masyarakat sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 6. Menyusun laporan evaluasi kinerja pelaksana sebagai bahan pertanggungjawaban, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan mekanisme pengelolaan pengaduan secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

PENERBITAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Kategori Layanan	:	Layanan Keamanan Informasi dan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik/Pemerintahan Digital
Pelaksana	:	Staf Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Deskripsi Layanan	:	Layanan Penerbitan Tanda Tangan Elektronik merupakan layanan fasilitasi penyelenggaraan dan pemanfaatan sertifikat elektronik untuk mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang aman di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas dan tata kelola keamanan informasi, memperkuat keamanan sistem elektronik, serta menjamin kepercayaan, kerahasiaan, keaslian, keutuhan, ketersediaan, dan kenirsangkalan dalam penyelenggaraan sistem elektronik. Selain itu, layanan ini mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik berbasis elektronik.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan penerbitan tanda tangan yang sah ditanda tangani oleh pimpinan organisasi perangkat daerah; dan b. Lampiran surat pemohonan penerbitan tanda tangan leektronik, yang berisi data calon pemohon, yaitu sekurang-kurangnya: a. Nama; b. Nomor Induk Kependudukan; c. Surat elektronik (nttprov.go.id); dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		d. Nomor kontak aktif.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan surat permohonan resmi dari organisasi perangkat daerah asal kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; 2. Verifikator menerima surat permohonan; 3. Verifikator mendaftarkan nama dan email pemohon pada aplikasi AMS milik BsrE; 4. Pemohon menerima tautan melalui surat elektronik untuk mengisi identitas diri dan data kedinasan serta melakukan swafoto; 5. BSrE melakukan verifikasi identitas; 6. Pemohon menerima tautan *set-passphrase* dan melakukan pengaturan *passphrase*; dan 7. Pemohon menerima pemberitahuan hasil penerbitan.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Penerbitan Tanda Tangan Elektronik; 2. Perpanjangan dan Pembaruan Tanda Tangan Elektronik; 3. *Reset Passphrase* Tanda Tangan Elektronik; dan 4. Konsultasi Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Aduan dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui pesan whatsapp kepada verifikator.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; c. Peraturan Presiden Nomor 95 TAHUN 2018 tentang Sistem Pemerintahan Bebasis Elektronik; d. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; e. Peraturan Gubernur Nunsa Tenggara Timur Nomor 31 Tahun 2020 tentang Pemanfaatan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; f. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 32 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; g. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; h. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 000.6.5/042/Kominfo 3/Kep/2026 tentang Tim Verifikator Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 000.6.5/058/Kominfo 3/Kep/2026; dan i. Standar Operasional Prosedur (SOP) Permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Komputer; dan b. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan keamanan informasi dan atau sertifikasi dasar keamanan informasi setara *Junior Penetration Test* BSSN.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah	2 orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan pelayanan fasilitasi penerbitan sertifikat elektronik sesuai dengan persyaratan, prosedur, dan ketentuan peraturan yang berlaku; 2. Memberikan pelayanan secara transparan, profesional, akuntabel, dan tidak diskriminatif; 3. Memberikan kepastian informasi mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, serta status permohonan sertifikat elektronik; dan 4. Menindaklanjuti permohonan sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi pemohon yang diperoleh dalam proses pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Melaksanakan verifikasi identitas dan data pemohon untuk memastikan ketepatan penerbitan sertifikat elektronik; 3. Memastikan proses pengelolaan dan pemanfaatan sertifikat elektronik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan keamanan informasi dan prosedur yang berlaku; dan 4. Menindaklanjuti laporan terkait dugaan penyalahgunaan, kompromi keamanan, atau kendala sertifikat elektronik sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan dan prosedur operasional yang telah ditetapkan: 2. Melakukan pemantauan terhadap jumlah permohonan, ketepatan waktu pelayanan, hasil verifikasi, serta penyelesaian permohonan sertifikat elektronik: 3. Mengevaluasi kendala dalam proses pelayanan, termasuk kelengkapan dokumen, proses verifikasi, penerbitan, aktivasi, dan pemanfaatan sertifikat elektronik: 4. Menghimpun dan menindaklanjuti masukan, saran, serta pengaduan dari pengguna layanan sebagai bahan perbaikan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Menyusun dokumentasi dan laporan hasil evaluasi kinerja pelaksana untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku: dan 6. Menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas prosedur, dan keamanan penyelenggaraan layanan sertifikat elektronik secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

SURAT ELEKTRONIK SANAPATI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Kategori Layanan	:	Layanan Keamanan Informasi dan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik/Pemerintahan Digital
Pelaksana	:	Staf Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Deskripsi Layanan	:	Layanan Surat Elektronik Sanapati merupakan layanan yang mendukung komunikasi kedinasan dan pertukaran informasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang berpedoman terhadap keamanan dan kerahasiaan informasi. Layanan ini bertujuan untuk membantu komunikasi internal pemerintah secara aman.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat kedinasan yang telah diagendakan dan ditandatangani dalam bentuk digital (*soft copy*); dan b. Email Sanapati tujuan yang valid.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pemohon mengajukan surat keluar yang akan dikirim kepada petugas Surat Elektronik Sanapati dalam bentuk digital (*soft copy*); 2. Petugas akan melakukan pencatatan dokumen dan permintaan; 3. Petugas akan mengirimkan surat melalui surat elektronik Sanapati; dan 4. Petugas akan melakukan pengarsipan dokumen surat.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5.	Produk Pelayanan	1. Akun surat elektronik Sanapati; dan 2. Jasa pengiriman surat/dokumen.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Aduan dapat disampaikan melalui surat elektronik pemprov_ntt@sanapati.net. Aduan juga dapat dilakukan secara langsung kepada petugas.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023; c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara; f. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah; g. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; h. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; i. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pola Hubungan Komunikasi Sandi di

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 126 Tahun 2022; j. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 19 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 53 Tahun 2023; dan k. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Komputer; dan b. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan keamanan informasi dan atau sertifikasi dasar keamanan informasi setara *Junior Penetration Test* BSSN.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan surat elektronik Sanapati secara profesional, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 2. Memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, tata cara penggunaan, serta ketentuan layanan surat elektronik Sanapati; 3. Memfasilitasi permohonan pembuatan akun, aktivasi, dan penanganan kendala layanan sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang ditetapkan; 4. Melaksanakan pelayanan secara cermat dan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Menindaklanjuti pertanyaan, kendala teknis, dan pengaduan pengguna layanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data pribadi, informasi akun, dan informasi kedinasan pengguna sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Menindaklanjuti laporan mengenai dugaan penyalahgunaan akun, insiden keamanan, atau gangguan layanan sesuai dengan prosedur penanganan insiden yang berlaku; dan 3. Menjaga keamanan data dan dokumen yang digunakan dalam proses pelayanan serta membatasi akses hanya kepada petugas yang berwenang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan dan prosedur operasional yang telah ditetapkan; 2. Menghimpun dan menindaklanjuti saran, masukan, serta pengaduan pengguna sebagai bahan peningkatan kualitas layanan; 3. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja pelayanan; dan 4. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui perbaikan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, dan penguatan pengamanan layanan surat elektronik secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN VII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

PENANGANAN INSIDEN SIBER
COMPUTER SECURITY INCIDENT RESPONSE TEAM (CSIRT)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Kategori Layanan	:	Layanan Keamanan Informasi dan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik/Pemerintahan Digital
Pelaksana	:	Staf Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Deskripsi Layanan	:	Layanan Penanganan Insiden Siber CSIRT merupakan layanan pengamanan informasi dan penanganan insiden siber di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Layanan ini bertujuan untuk menjaga keamanan informasi dari ancaman serangan siber.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Laporan insiden siber dikirimkan melalui surat elektronik csirt@nttprov.go.id, dengan melampirkan: a. Scan kartu identitas pelapor; dan b. Bukti insiden siber berupa gambar atau *log file*.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Tim CSIRT menerima laporan insiden siber melalui surat elektronik csirt@nttprov.go.id; 2. Tim CSIRT melakukan verifikasi laporan serta meneruskan laporan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; 3. Tim CSIRT melakukan identifikasi, telaah, dan penanganan insiden siber; 4. Jika insiden siber tidak bisa ditangani pada level daerah, maka penanganan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		selanjutnya diteruskan kepada Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) atau lembaga siber terakreditasi melalui penyuratan resmi oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Tim CSIRT melakukan pemantauan dan analisis lanjutan atas insiden siber; 6. Tim CSIRT melakukan pelaporan hasil pemantauan dan analisis lanjutan berupa rekomendasi ke pihak pengembang aplikasi dan atau BSSN untuk melakukan pemulihan; 7. Tim CSIRT menindaklanjuti hasil rekomendasi BSSN; 8. Tim CSIRT memberikan rekomendasi tindakan penguatan keamanan lebih lanjut; 9. Tim CSIRT melakukan monitoring, evaluasi, dan menyusun laporan penanganan insiden siber; dan 10. Tim CSIRT melakukan pemberitahuan hasil penanganan insiden siber kepada pemberi laporan.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Penanggulangan dan pemulihan insiden siber, dengan langkah berikut: a. Deteksi insiden: mendeteksi aktivitas mencurigakan atau tanda-tanda insiden keamanan siber; b. Analisis insiden: menganalisis insiden untuk memahami asal usul, dampak, dan metode serangan; c. Mitigasi dan penanggulangan: mengambil tindakan cepat untuk d. mengurangi dampak insiden dan menghentikan serangan; dan e. Pemulihan: membantu organisasi dalam pemulihan operasi normal. 2. Layanan pasca insiden meliputi: a. Analisis forensik: menyelidiki asal usul insiden dan mengumpulkan bukti forensik jika diperlukan; dan b. Rekomendasi pencegahan: memberikan saran untuk mencegah insiden serupa di masa depan. 3. Penyampaian informasi insiden siber

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		kepada pihak terkait; dan 4. Diseminasi informasi untuk mencegah dan/atau mengurangi dampak dari insiden siber.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Aduan dapat disampaikan melalui surat elektronik scirt@nttprov.go.id. Aduan juga dapat dilakukan secara langsung kepada petugas.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; b. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023; d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; f. Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara; g. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2022 tentang Pelindungan Infrastruktur Informasi Vital; h. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2023 tentang Strategi Keamanan Siber Nasional dan Manajemen Krisis Siber; i. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah; j. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; k. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pengelolaan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Insiden Siber; l. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 2 Tahun 2024 tentang Manajemen Krisis Siber; m. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; n. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan o. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 53 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 19 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan p. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 392/KEP/HK/2025 tentang Perubahan atas Lmapiran Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor: 322/KEP/HK/2024 tentang Tim Tanggap Insiden Siber (*Computer Security Incident Response Team*) Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Komputer; b. Jaringan Internet; dan c. Aplikasi Mozilla Thunderbird.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan keamanan informasi dan atau sertifikasi dasar keamanan informasi setara *Junior Penetration Test* BSSN.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah	3 orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan penanganan insiden siber secara profesional, responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan standar operasional prosedur serta ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara pelaporan insiden siber, persyaratan pelaporan, alur penanganan, dan tindak lanjut insiden; 3. Melakukan penerimaan, pencatatan, verifikasi, analisis awal, dan koordinasi penanganan laporan insiden siber sesuai dengan kewenangan Tim CSIRT; 4. Menindaklanjuti laporan insiden siber sesuai dengan tingkat urgensi, dampak, dan prioritas insiden serta sumber daya yang tersedia; dan 5. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah, pengelola sistem elektronik, dan pihak terkait dalam rangka penanganan serta pemulihan akibat insiden siber sesuai dengan kewenangan masing-masing.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data, informasi, bukti digital, dan identitas pelapor yang diperoleh dalam proses penanganan insiden sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Membatasi akses terhadap informasi dan bukti digital terkait insiden hanya kepada petugas atau pihak yang berwenang; 3. Melaksanakan pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, dan pertukaran bukti digital sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk menjaga integritas dan keutuhan bukti; dan 4. Menindaklanjuti dugaan kebocoran data, penyalahgunaan informasi, atau pelanggaran keamanan yang berkaitan dengan penanganan insiden sesuai dengan prosedur yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja Tim CSIRT secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan pengelolaan insiden siber yang berlaku; 2. Memantau jumlah laporan insiden yang diterima, jenis insiden, tingkat prioritas,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		waktu respons awal, status penanganan, dan penyelesaian tindak lanjut; 3. Mendokumentasikan hasil penanganan insiden dan evaluasi kinerja sebagai bahan penyusunan laporan serta peningkatan kesiapan Tim CSIRT; 4. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui penyempurnaan prosedur, peningkatan kompetensi personel, penguatan koordinasi, dan peningkatan kemampuan deteksi serta respons terhadap insiden siber; dan 5. Menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan layanan kepada pimpinan atau pihak berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN VIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

PENANGANAN INSIDEN SIBER
INFORMATION TECHNOLOGY SECURITY ASSESSMENT (ITSA)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Kategori Layanan	:	Layanan Keamanan Informasi dan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik/Pemerintahan Digital
Pelaksana	:	Staf Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi
Deskripsi Layanan	:	Layanan Penanganan Insiden Siber ITSA merupakan layanan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) yang berfungsi untuk melakukan identifikasi terhadap celah keamanan digital, serta melakukan uji pentrasi, dan memberikan rekomendasi perbaikan perlindungan pada sistem elektronik di instansi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemilik aplikasi melakukan pengisian formulir layanan ITSA
2.	Mekanisme /Prosedur Pelayanan	1. Pemilik aplikasi melakukan koordinasi awal dan penandatanganan *Non-Disclosure Agreement* (NDA)/perjanjian kerahasiaan; 2. Petugas ITSA melakukan pengujian keamanan (*black*/*grey box*), analisa, dan pelaporan (sistem pantang diubah selama proses ini); dan 3. Pemilik aplikasi melakukan perbaikan berdasarkan laporan ITSA yang diberikan, kemudian tim ITSA melakukan verifikasi akhir kondisi kemanan.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Vulnerability Assessment; dan 2. Uji Penetrasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Aduan dapat disampaikan melalui surat elektronik diskominfo@nttprov.go.id. Aduan juga dapat dilakukan secara langsung kepada petugas.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; b. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023; d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; f. Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara; g. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; h. Peraturan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 14 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Layanan Uji Keamanan Teknologi Informasi Badan Siber dan Sandi Negara; i. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan j. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Komputer; b. Jaringan Internet; dan c. Aplikasi Uji Kerentanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan keamanan informasi dan atau sertifikasi dasar keamanan informasi setara *Junior Penetration Test* BSSN.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Persandian dan Pengamanan Informasi; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan uji keamanan teknologi informasi secara profesional, objektif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan standar operasional prosedur serta ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, ruang lingkup, tahapan, dan ketentuan pelaksanaan ITSA; 3. Melaksanakan pemeriksaan dan pengujian keamanan sistem elektronik berdasarkan permohonan, ruang lingkup, dan persetujuan pemilik atau pengelola sistem yang berwenang; 4. Melaksanakan asesmen keamanan untuk mengidentifikasi kerentanan, potensi risiko, dan kelemahan keamanan sistem elektronik sesuai dengan ruang lingkup pengujian yang disepakati; 5. Menyampaikan hasil asesmen dan rekomendasi perbaikan kepada pihak yang berwenang sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku; dan 6. Menindaklanjuti pertanyaan, kendala, dan pengaduan terkait pelaksanaan layanan sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang ditetapkan.
7.	Jaminan	1. Menjaga kerahasiaan data, informasi,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	konfigurasi, kredensial, dan temuan kerentanan yang diperoleh selama proses asesmen keamanan teknologi informasi; 2. Melaksanakan pengujian hanya terhadap sistem elektronik yang telah memperoleh persetujuan dan berada dalam ruang lingkup kewenangan pengujian; 3. Membatasi akses terhadap sistem, data, alat pengujian, dan laporan hasil asesmen hanya kepada petugas serta pihak yang berwenang; 4. Melaksanakan pengujian dengan memperhatikan keamanan, integritas, ketersediaan, dan keberlangsungan operasional sistem elektronik yang diuji; 5. Mengelola dan menyimpan bukti pengujian serta laporan hasil asesmen secara aman untuk mencegah akses tidak sah, perubahan, kehilangan, atau pengungkapan kepada pihak yang tidak berwenang; 6. Menyampaikan temuan kerentanan dan rekomendasi mitigasi kepada pemilik atau pengelola sistem yang berwenang melalui mekanisme pelaporan yang aman; dan 7. Melaksanakan penanganan dan pelaporan apabila terjadi gangguan, dampak yang tidak diharapkan, atau insiden keamanan selama pengujian sesuai dengan prosedur yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan pelaksanaan ITSA yang berlaku; 2. Memantau jumlah permohonan yang diterima, asesmen yang dilaksanakan, waktu penyelesaian, serta tindak lanjut atas hasil pengujian; 3. Mengevaluasi ketepatan metode pengujian, kesesuaian pelaksanaan dengan ruang lingkup yang disepakati, serta kualitas temuan dan rekomendasi perbaikan; 4. Menghimpun dan menindaklanjuti masukan, saran, serta pengaduan pengguna layanan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan; 5. Mendokumentasikan hasil pelaksanaan dan evaluasi layanan, termasuk kendala teknis, temuan penting, serta tindak lanjut

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		perbaikan sesuai dengan ketentuan kerahasiaan informasi; 6. Menyusun laporan evaluasi kinerja pelaksana untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan 7. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui peningkatan kompetensi petugas, penyempurnaan prosedur, penguatan pengamanan data, dan peningkatan kualitas pelaksanaan asesmen secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN IX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

PORTAL SASANDO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Statistik
Kategori Layanan	:	Layanan Statistik Sektoral
Pelaksana	:	Staf Bidang Statistik
Deskripsi Layanan	:	Layanan digital Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) yang digunakan untuk mendukung penerapan kebijakan Satu Data Indonesia (SDI) di tingkat daerah. Portal ini menjadi sarana untuk mengelola, mengintegrasikan, dan menyediakan data daerah agar dapat dimanfaatkan oleh pemerintah maupun masyarakat.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Akses informasi umum pada Portal Sasando, pengguna tidak memerlukan persyaratan administratif khusus. Pengguna cukup memiliki perangkat yang terhubung dengan jaringan internet dan mengakses Portal Sasando (https://sasando.nttprov.go.id/). Apabila terdapat fitur layanan tertentu yang memerlukan pengisian data, permohonan, atau autentikasi, pengguna wajib memenuhi persyaratan sesuai jenis layanan yang digunakan.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Mekanisme dan prosedur bagi produsen data (Instansi Pemerintah): a. Pengelola data (walidata dan produsen data) masuk pada portal sasando.nttprov.go.id dan menggunakan akun masing-masing pengguna untuk login; b. Data yang akan diunggah adalah dataset yang telah di verifikasi dan validasi oleh pembina data yaitu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Badan Pusat Statistik (BPS) dan walidata yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan c. Walidata akan memeriksa kesesuaian data yang diunggah dengan standar serta prinsip interoperabilitas sebelum akhirnya disetujui untuk dipublikasikan ke publik. 2. Mekanisme & Prosedur bagi Pengguna Publik: a. Akses Terbuka: Pengguna cukup mengunjungi laman resmi portal sasando.nttprov.go.id; b. Pengguna mencari kumpulan data (dataset) yang dibutuhkan melalui kolom pencarian berdasarkan kategori, sektor, atau instansi penyedia data; dan c. Untuk layanan tertentu, pengguna mengikuti petunjuk pada sistem dan mengisi data yang dipersyaratkan.
3.	Waktu Pelayanan	Portal Satu Data Sasando dapat diakses secara online 24 jam sepanjang sistem dan jaringan dalam kondisi normal/baik
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Data dan Informasi publik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang tersedia pada Portal Sasando
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Aduan dapat disampaikan melalui surat elektronik diskominfo@nttprov.go.id atau kanal kritik dan saran pada portal Sasando. Aduan juga dapat dilakukan secara langsung kepada petugas.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023; e. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; f. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; g. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2024 tentang Satu Data Pemerintahan Dalam Negeri; j. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; k. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; l. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 14 Tahun 2026 tentang Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; m. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 130/KEP/HK/2026 tentang Forum Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan n. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 131/KEP/HK/2026 tentang Tim Operator Portal Sasando.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Situ Portal Sasando; b. Komputer; dan c. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang statistik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Statistik; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	41 Perangkat Daerah
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan Portal Sasando secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Satu Data Indonesia dan Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 2. Memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara pengajuan, pengumpulan, pemeriksaan, pengunggahan, pemutakhiran, dan publikasi data melalui Portal Sasando; 3. Memfasilitasi perangkat daerah dalam pengelolaan dan penyampaian data sesuai dengan standar data, metadata, interoperabilitas data, serta ketentuan akses data yang berlaku; 4. Melaksanakan verifikasi administratif dan pemeriksaan kelengkapan data sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang ditetapkan; 5. Menindaklanjuti kendala teknis, permohonan bantuan, dan pengaduan pengguna Portal Sasando sesuai dengan prosedur pelayanan; dan 6. Mendukung penyediaan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, dan mudah diakses sesuai dengan kewenangan serta ketentuan keterbukaan informasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga keamanan akun, data, metadata, dan informasi yang dikelola melalui Portal Sasando sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Membatasi akses terhadap data dan fitur pengelolaan portal berdasarkan hak akses serta kewenangan pengguna yang telah ditetapkan; 3. Melindungi data dari akses tidak sah, perubahan, kehilangan, kerusakan, pengungkapan, atau penyalahgunaan melalui mekanisme pengamanan yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		tersedia; 4. Memastikan data yang dipublikasikan telah melalui pemeriksaan sesuai dengan prosedur dan memperhatikan klasifikasi informasi, kerahasiaan, serta perlindungan data pribadi; 5. Melaksanakan pencadangan dan pemulihan data serta penanganan gangguan sistem sesuai dengan kebijakan dan kemampuan teknis yang tersedia; 6. Menindaklanjuti laporan mengenai gangguan, kesalahan publikasi, penyalahgunaan akun, atau dugaan insiden keamanan informasi sesuai dengan prosedur yang berlaku; dan 7. Menjaga integritas dan keterlacakan perubahan data melalui mekanisme pencatatan atau dokumentasi yang tersedia pada sistem.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan penyelenggaraan Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 2. Memantau jumlah perangkat daerah yang menggunakan portal, jumlah data yang disampaikan dan dipublikasikan, serta tingkat pemutakhiran data; 3. Mengevaluasi kelengkapan dan kesesuaian data serta metadata dengan standar yang ditetapkan, termasuk tindak lanjut atas data yang memerlukan perbaikan; 4. Memantau waktu pelayanan, penyelesaian kendala teknis, ketersediaan portal, dan tindak lanjut pengaduan pengguna; 5. Menghimpun saran, masukan, dan pengaduan dari perangkat daerah maupun pengguna lainnya sebagai bahan peningkatan kualitas layanab; 6. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja pelayanan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan 7. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui perbaikan prosedur, peningkatan kompetensi operator, penyempurnaan tata kelola data, dan peningkatan kualitas serta keamanan Portal Sasando secara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI DAN PENDAMPINGAN STATISTIK SEKTORAL
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Statistik
Kategori Layanan	:	Layanan Statistik Sektoral
Pelaksana	:	Staf Bidang Statistik
Deskripsi Layanan	:	Pemberian konsultasi dan pendampingan teknis mengenai penyelenggaraan statistik sektoral, pengelolaan data, indikator, metadata dan pemanfaatan data.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan/pengajuan konsultasi, uraian permasalahan/kebutuhan dan dokumen pendukung jika diperlukan.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pengajuan konsultasi; 2. Identifikasi kebutuhan; 3. Penjadwalan; 4. Pelaksanaan Konsultasi/pendampingan; dan 5. Penyampaian solusi atau rekomendasi.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Konsultasi; 2. Pendampingan; dan 3. Rekomendasi teknis atau catatan hasil konsultasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelaporan melalui situs Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di www.lapor.go.id.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		tentang Statistik; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; c. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah; g. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2024 tentang Satu Data Pemerintahan Dalam Negeri; i. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; j. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 14 Tahun 2026 tentang Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; k. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 130/KEP/HK/2026 tentang Forum Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan l. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 131/KEP/HK/2026 tentang Tim Operator Portal Sasando.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Ruang sekretariat bersama; b. Komputer; dan c. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang statistik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Statistik; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan konsultasi dan pendampingan statistik sektoral secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memberikan informasi dan arahan yang jelas mengenai penyelenggaraan statistik sektoral, termasuk perencanaan kegiatan statistik, pengumpulan data, pengolahan, analisis, penyajian, dan pemanfaatan data statistik; 3. Memfasilitasi perangkat daerah dalam penerapan prinsip Satu Data Indonesia, pemenuhan standar data, penyusunan metadata statistik, serta peningkatan kualitas data sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku; 4. Memberikan konsultasi dan pendampingan sesuai dengan kebutuhan, ruang lingkup layanan, dan kapasitas pelaksana; 5. Menjaga objektivitas, konsistensi, dan kualitas materi konsultasi serta pendampingan berdasarkan standar dan pedoman penyelenggaraan statistik sektoral; 6. Menindaklanjuti pertanyaan, kendala, saran, dan pengaduan pengguna layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku; dan 7. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data, dokumen, dan informasi yang disampaikan pengguna selama proses konsultasi dan pendampingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Menggunakan data dan dokumen yang diterima hanya untuk kepentingan pelaksanaan layanan sesuai dengan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		kewenangan dan tujuan yang telah ditetapkan; 3. Memastikan akses terhadap data dan dokumen yang bersifat terbatas hanya diberikan kepada pihak yang berwenang; 4. Memberikan arahan mengenai pengelolaan dan penyajian data dengan memperhatikan klasifikasi informasi, perlindungan data pribadi, serta ketentuan kerahasiaan statistik yang berlaku; 5. Menjaga keamanan dokumen fisik maupun elektronik yang digunakan dalam pelaksanaan konsultasi dan pendampingan sesuai dengan prosedur pengamanan yang berlaku; 6. Memastikan proses konsultasi dan pendampingan dilaksanakan secara tertib, aman, dan tidak diskriminatif, baik secara langsung maupun melalui media elektronik; dan 7. Menindaklanjuti laporan terkait dugaan kebocoran data, penyalahgunaan informasi, atau gangguan keamanan selama proses pelayanan sesuai dengan prosedur dan kewenangan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan penyelenggaraan statistik sektoral; 2. Memantau jumlah permohonan konsultasi dan pendampingan yang diterima, dilayani, dan diselesaikan dalam periode evaluasi; 3. Mengevaluasi ketepatan waktu, kualitas materi, kesesuaian rekomendasi, serta efektivitas pelaksanaan konsultasi dan pendampingan; 4. Memantau tindak lanjut atas hasil konsultasi dan pendampingan, termasuk perbaikan kualitas data, pemenuhan standar data, penyusunan metadata statistik, dan peningkatan kapasitas perangkat daerah; 5. Menghimpun dan menganalisis penilaian kepuasan, saran, masukan, serta pengaduan pengguna sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan; 6. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		pelayanan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 7. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi pelaksana, pembaruan materi konsultasi, dan penguatan koordinasi dengan perangkat daerah serta instansi pembina statistik; dan 8. Menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan dan peningkatan mutu layanan konsultasi dan pendampingan statistik sektoral secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

FASILITASI PENYELENGGARAAN SATU DATA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Statistik
Kategori Layanan	:	Layanan Statistik Sektoral
Pelaksana	:	Staf Bidang Statistik
Deskripsi Layanan	:	Fasilitasi penginputan, pemutakhiran, pengelolaan, verifikasi, validasi, dan publikasi data statistik sektoral melalui Portal Sasando.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan atau permintaan layanan; b. Akun Portal Sasando; dan c. Data dan dokumen pendukung (Metadata/standar data yang diperlukan).
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pengajuan permohonan; 2. Identifikasi kebutuhan; 3. Verifikasi kebutuhan; 4. Penjadwalan fasilitasi/koordinasi; 5. Pelaksanaan pendampingan; dan 6. Penyampaian hasil/ rekomendasi.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi, berita acara, notulen, atau hasil pendampingan Fasilitasi Satu Data.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelaporan melalui situs Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di www.lapor.go.id.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		tentang Statistik; 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah; e. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; f. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; g. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah; i. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Portal Satu Data Indonesia; j. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2024 tentang Satu Data Pemerintahan Dalam Negeri; k. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; l. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 14 Tahun 2026 tentang Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; m. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 130/KEP/HK/2026 tentang Forum Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan n. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 131/KEP/HK/2026 tentang Tim Operator Portal Sasando.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Ruang sekretariat bersama; b. Komputer; dan c. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang statistik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Statistik; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan fasilitasi penyelenggaraan Satu Data secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memberikan informasi dan pendampingan yang jelas kepada perangkat daerah mengenai tata cara penyelenggaraan Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 3. Memfasilitasi koordinasi antara pembina data, walidata, produsen data, dan pihak terkait dalam pelaksanaan kebijakan Satu Data sesuai dengan tugas dan kewenangannya; 4. Memfasilitasi penerapan standar data, metadata, interoperabilitas data, serta penggunaan kode referensi dan data induk sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 5. Memberikan fasilitasi dalam proses pengumpulan, pemeriksaan, pemutakhiran, pengintegrasian, dan penyebarluasan data melalui Portal Sasando sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang ditetapkan; 6. Menindaklanjuti permohonan konsultasi, kendala teknis, saran, dan pengaduan terkait penyelenggaraan Satu Data sesuai dengan prosedur pelayanan; dan 7. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga keamanan dan kerahasiaan data, dokumen, serta informasi yang diperoleh selama proses fasilitasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Membatasi akses terhadap data dan informasi berdasarkan klasifikasi informasi, hak akses, dan kewenangan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		masing-masing pengguna; 3. Memastikan proses pengelolaan dan penyebarluasan data memperhatikan ketentuan keterbukaan informasi publik, perlindungan data pribadi, serta kerahasiaan informasi yang dikecualikan; 4. Melaksanakan fasilitasi pengelolaan data melalui mekanisme dan prosedur yang berlaku untuk meminimalkan risiko kesalahan, kehilangan, perubahan tanpa kewenangan, dan penyalahgunaan data; 5. Menjaga keamanan dokumen fisik maupun elektronik yang digunakan dalam proses fasilitasi sesuai dengan prosedur pengamanan yang berlaku; 6. Menindaklanjuti laporan mengenai gangguan sistem, kesalahan publikasi, penyalahgunaan akses, atau dugaan insiden keamanan informasi sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku; dan 7. Memastikan pelayanan dilaksanakan secara tertib, aman, dan tidak diskriminatif, baik secara langsung maupun melalui media elektronik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan penyelenggaraan Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 2. Memantau jumlah permohonan fasilitasi yang diterima, jumlah layanan yang diselesaikan, serta tingkat penyelesaian permohonan sesuai dengan prosedur pelayanan; 3. Mengevaluasi pelaksanaan koordinasi antara pembina data, walidata, produsen data, dan perangkat daerah dalam penyelenggaraan Satu Data; 4. Memantau tingkat pemenuhan standar data, kelengkapan metadata, penerapan interoperabilitas data, serta penggunaan kode referensi dan data induk sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 5. Mengevaluasi kualitas, kelengkapan, konsistensi, dan kemutakhiran data yang dikelola melalui Portal Sasando sesuai dengan kewenangan pelaksana; 6. Menghimpun dan menganalisis saran,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		masukan, pengaduan, serta hasil penilaian kepuasan pengguna sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan; 7. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja pelayanan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan 8. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi pelaksana, penguatan koordinasi antarperangkat daerah, dan peningkatan kualitas penyelenggaraan Satu Data secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

FASILITASI PENYUSUNAN METADATA STATISTIK SEKTORAL DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Statistik
Kategori Layanan	:	Layanan Statistik Sektoral
Pelaksana	:	Staf Bidang Statistik
Deskripsi Layanan	:	Fasilitasi dan pendampingan penyusunan metadata kegiatan statistik, metadata variebel, dan metadata indikator statistik sektoral.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Data/ Indikator yang akan dibuat metadata; b. Dokumen sumber; c. Definisi operasional; dan d. Informasi metodologi.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Penyampaian usulan metadata dari dari produsen data kepada walidata; 2. Walidata melakukan pemeriksaan dokumen; 3. Walidata mendampingi organisasi prawngkat daerahb mengisi formulir data statistik sesuai standar; 4. Pemeriksaan kelengkapan metadata sesuai standar data; dan 5. Penyampaian hasil/perbaikan.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Metadata kegiatan, variabel dan indikator statistik sektoral
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelaporan melalui situs Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di www.lapor.go.id.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah; c. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah; g. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah; h. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2024 tentang Satu Data Pemerintahan Dalam Negeri; j. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; k. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 14 Tahun 2026 tentang Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; l. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum m. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 130/KEP/HK/2026 tentang Forum Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan n. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 131/KEP/HK/2026 tentang Tim Operator Portal Sasando.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas	a. Ruang sekretariat bersama; b. Komputer; dam

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

	Pelayanan	c. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang statistik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Statistikl; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan fasilitasi penyusunan metadata statistik sektoral secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memberikan konsultasi dan pendampingan kepada perangkat daerah dalam penyusunan metadata statistik sesuai dengan standar dan pedoman yang berlaku; 3. Memfasilitasi penyusunan metadata kegiatan statistik, metadata variabel, dan metadata indikator sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik data yang dihasilkan perangkat daerah; 4. Memberikan arahan mengenai kelengkapan, struktur, definisi, klasifikasi, dan konsistensi metadata agar sesuai dengan standar yang ditetapkan; 5. Memfasilitasi pemeriksaan dan perbaikan metadata sebelum disampaikan atau dikelola melalui Portal Sasando sesuai dengan tugas dan kewenangan pelaksana; 6. Menindaklanjuti pertanyaan, kendala, saran, dan pengaduan pengguna layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku; dan 7. Melaksanakan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data, dokumen, dan informasi yang diterima selama proses fasilitasi penyusunan metadata statistik sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Membatasi akses terhadap data, dokumen,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		dan informasi berdasarkan hak akses serta kewenangan masing-masing pihak; 3. Memastikan penyusunan dan pengelolaan metadata memperhatikan klasifikasi informasi, ketentuan keterbukaan informasi publik, perlindungan data pribadi, dan kerahasiaan statistik; 4. Menjaga keamanan dokumen fisik maupun elektronik yang digunakan dalam proses konsultasi, pendampingan, pemeriksaan, dan pengelolaan metadata; 5. Melaksanakan pemeriksaan metadata berdasarkan prosedur yang berlaku untuk meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, ketidaksesuaian informasi, dan perubahan data tanpa kewenangan; 6. Menindaklanjuti laporan mengenai kesalahan metadata, penyalahgunaan akses, kehilangan dokumen, atau dugaan insiden keamanan informasi sesuai dengan prosedur dan kewenangan yang berlaku; dan 7. Memastikan pelayanan dilaksanakan secara tertib, aman, dan tidak diskriminatif, baik secara langsung maupun melalui media elektronik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan penyelenggaraan statistik sektoral; 2. Memantau jumlah permohonan fasilitasi penyusunan metadata yang diterima, dilayani, dan diselesaikan dalam periode evaluasi; 3. Mengevaluasi ketepatan waktu, kelengkapan, konsistensi, dan kesesuaian metadata yang disusun dengan standar dan pedoman yang berlaku; 4. Memantau jumlah dan persentase metadata kegiatan statistik, metadata variabel, serta metadata indikator yang telah disusun, diperbaiki, dan disampaikan oleh perangkat daerah; 5. Mengevaluasi tindak lanjut atas hasil konsultasi dan pendampingan, termasuk perbaikan metadata yang belum memenuhi standar; 6. Memantau pengelolaan dan pemutakhiran

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		metadata melalui Portal Sasando sesuai dengan tugas dan kewenangan pelaksana; 7. Menghimpun dan menganalisis saran, masukan, pengaduan, serta hasil penilaian kepuasan pengguna sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan; 8. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja pelayanan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan 9. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi pelaksana, penguatan koordinasi dengan perangkat daerah dan pembina data, serta peningkatan kualitas metadata statistik sektoral secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

PENDAMPINGAN PENGAJUAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Statistik
Kategori Layanan	:	Layanan Statistik Sektoral
Pelaksana	:	Staf Bidang Statistik
Deskripsi Layanan	:	Memberikan pendampingan kepada produsen data organisasi perangkat daerah (OPD) dalam menyiapkan dan mengajukan rekomendasi kegiatan statistik kepada Badan Pusat Statistik (BPS), meliputi penyusunan rancangan kegiatan statistik, kelengkapan dokumen, dan pengajuan melalui mekanisme yang berlaku.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan pendampingan; b. Rancangan kegiatan statistik; dan c. Dokumen pendukung sesuai kebutuhan pengajuan rekomendasi.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Permohonan kebutuhan pendampingan; 2. Walidata melakuan pemeriksaan rancangan kegiatan statistik; 3. Pendampingan penyusunan dokumen; 4. Penyampaian hasil atau persetujuan untuk pengajuan melalui sistem pada aplikasi Romantik; 5. Produsen data mengajukan Rancangan Kegiatan Statistik melalui sistem pada aplikasi Romantik; 6. Walidata memeriksa sesuai mekanisme walidata (apabila sesuai maka akan disetujui dan dilanjutkan ke Pembina Data/Badan Pusat Statistik (BPS)/tidak sesuai dikembalikan ke produsen data); 7. Pembina data/BPS pemeriksaan sesuai mekanisme BPS; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		8. Rekomendasi kegiatan statistik (Pembina Data/BPS).
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi kegiatan Statistik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pelaporan melalui situs Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) di www.lapor.go.id.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah; c. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah; g. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah; h. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2024 tentang Satu Data Pemerintahan Dalam Negeri; j. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; k. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 14 Tahun 2026 tentang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; l. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 130/KEP/HK/2026 tentang Forum Satu Data Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan m. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 131/KEP/HK/2026 tentang Tim Operator Portal Sasando.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Ruang sekretariat bersama; b. Komputer; dan c. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang statistik.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Statistik; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	12 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan pendampingan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, tahapan, dan tata cara pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral; 3. Memfasilitasi perangkat daerah dalam mempersiapkan dokumen pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sesuai dengan ketentuan dan pedoman yang ditetapkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS); 4. Memberikan konsultasi dan pendampingan dalam pengisian formulir, penyusunan rancangan kegiatan statistik, serta pemenuhan kelengkapan administrasi pengajuan rekomendasi; 5. Memberikan informasi mengenai perkembangan proses pendampingan dan menindaklanjuti kendala yang dihadapi pengguna layanan sesuai dengan prosedur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		yang berlaku; 6. Melaksanakan pelayanan secara objektif, tidak diskriminatif, dan tanpa memungut biaya di luar ketentuan yang berlaku; dan 7. Melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan berdasarkan hasil evaluasi serta masukan pengguna layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan dokumen, data, dan informasi yang disampaikan oleh perangkat daerah selama proses pendampingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Membatasi akses terhadap dokumen dan informasi pengajuan rekomendasi kegiatan statistik berdasarkan kewenangan masing-masing pihak; 3. Memastikan dokumen pengajuan rekomendasi kegiatan statistik dikelola dan disampaikan melalui mekanisme yang sesuai dengan prosedur serta ketentuan keamanan informasi yang berlaku; 4. Menjaga keamanan dokumen fisik maupun elektronik dari risiko kehilangan, kerusakan, perubahan tanpa kewenangan, dan penyalahgunaan; 5. Memastikan penggunaan dan penyampaian data dalam dokumen pengajuan memperhatikan ketentuan perlindungan data pribadi, keterbukaan informasi publik, dan kerahasiaan statistik; 6. Menindaklanjuti laporan mengenai kehilangan dokumen, kesalahan penyampaian informasi, atau dugaan insiden keamanan data sesuai dengan prosedur dan kewenangan yang berlaku; dan 7. Memastikan pelayanan tatap muka maupun elektronik dilaksanakan secara tertib, aman, dan nyaman bagi pengguna layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan pendampingan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik; 2. Memantau jumlah permohonan pendampingan yang diterima, dilayani, dan diselesaikan dalam periode evaluasi; 3. Mengevaluasi ketepatan waktu pelayanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		serta kelengkapan dokumen pengajuan rekomendasi kegiatan statistik yang difasilitasi; 4. Memantau jumlah perangkat daerah yang memperoleh pendampingan dan tingkat penyelesaian tindak lanjut atas hasil konsultasi; 5. Mengevaluasi efektivitas koordinasi dengan BPS dan perangkat daerah dalam mendukung kelancaran proses pengajuan rekomendasi kegiatan statistik; 6. Memantau tindak lanjut atas catatan perbaikan atau permintaan kelengkapan dokumen dari BPS, sepanjang informasi tersebut tersedia bagi pelaksana layanan; 7. Menghimpun dan menganalisis saran, masukan, pengaduan, serta hasil penilaian kepuasan pengguna sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan; 8. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja pelayanan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan 9. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi pelaksana, dan penguatan koordinasi dengan BPS serta perangkat daerah untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XIV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN E-ABSENSI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Layanan e-Government
Kategori Layanan	:	Layanan Digital
Pelaksana	:	Staf Bidang Layanan e-Government
Deskripsi Layanan	:	Layanan pengaduan, konsultasi dan koordinasi terkait Aplikasi e-Absensi.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Administrator Aplikasi e-Absensi pada perangkat daerah/unit kerja menyampaikan pengaduan/konsultasi/koordinasi dengan menyertakan data pendukung.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Penyampaian pengaduan/koordinasi/ konsultasi melalui pesan digital dan atau Sistem TANGGAP.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi/koordinasi/pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan aduan dapat disampaikan melalui surat elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur (diskominfo@nttprov.go.id).

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; b. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; c. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara; f. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara; dan h. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Komputer; dan b. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau Pemerintahan Digital.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Layanan e-Government; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan E-Absen (Absensi Elektronik) secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memastikan layanan E-Absen dapat digunakan oleh pegawai sesuai dengan hak akses, kewenangan, dan prosedur yang telah ditetapkan; 3. Memfasilitasi penanganan kendala penggunaan aplikasi, kesalahan pencatatan kehadiran, dan permasalahan teknis sesuai dengan kewenangan pelaksana; 4. Menindaklanjuti laporan dan pengaduan pengguna terkait gangguan sistem,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		ketidaksesuaian data kehadiran, serta kendala akses aplikasi sesuai dengan prosedur yang berlaku; 5. Menjaga keakuratan dan konsistensi data kehadiran melalui dukungan teknis dan mekanisme pemeriksaan sesuai dengan kewenangan pengelola layanan; dan 6. Melaksanakan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan dan keamanan data kehadiran serta informasi pribadi pegawai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Melaksanakan pengamanan akun dan sistem untuk mengurangi risiko akses tanpa hak, penyalahgunaan akun, serta perubahan data kehadiran tanpa kewenangan; 3. Menjaga integritas data kehadiran agar pencatatan, pengolahan, dan penyajian informasi dilakukan sesuai dengan mekanisme yang berlaku; 4. Menindaklanjuti laporan mengenai dugaan kebocoran data, penyalahgunaan akun, kesalahan pencatatan, atau gangguan keamanan sistem sesuai dengan prosedur yang berlaku; 5. Memastikan penanganan data dan informasi pegawai dilakukan dengan memperhatikan prinsip pelindungan data pribadi serta pembatasan penggunaan data sesuai dengan tujuan layanan; dan 6. Memastikan layanan dan dukungan teknis dilaksanakan secara tertib, aman, dan tidak diskriminatif bagi seluruh pengguna yang berhak.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan pengelolaan E-Absen; 2. Memantau ketersediaan dan keberfungsian aplikasi, termasuk frekuensi gangguan sistem serta tindak lanjut penanganannya; 3. Mengevaluasi jumlah laporan atau pengaduan pengguna yang diterima, ditindaklanjuti, dan diselesaikan dalam periode evaluasi; 4. Memantau ketepatan waktu penanganan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		kendala teknis dan penyelesaian permasalahan pencatatan kehadiran sesuai dengan prosedur yang berlaku; 5. Mengevaluasi konsistensi dan keakuratan data kehadiran serta tindak lanjut atas laporan ketidaksesuaian data sesuai dengan kewenangan pengelola; 6. Memantau penerapan hak akses dan pelaksanaan pengamanan data dalam pengelolaan aplikasi E-Absen; 7. Menghimpun saran, masukan, dan penilaian kepuasan pengguna sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan; 8. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja pelayanan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan 9. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, perbaikan aplikasi, dan penguatan keamanan sistem secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XV : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN WEBMAIL
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Layanan e-Government
Kategori Layanan	:	Layanan Digital
Pelaksana	:	Staf Bidang Layanan e-Government
Deskripsi Layanan	:	Layanan permohonan webmail Aparatur Sipil Negara (ASN) perangkat daerah.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pimpinan perangkat daerah menyampaikan permohonan pembuatan webmail dengan menjelaskan tujuan pembuatan webmail.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Permohonan pembuatan webmail diajukan melalui surat ditandatangani oleh pimpinan perangkat daearh, ditujukan keapda Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi/koordinasi/pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan aduan dapat disampaikan melalui surat elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur (diskominfo@nttprov.go.id).

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Elektronik, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; f. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional; g. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2021, sepanjang relevan dengan status penyelenggara layanan; h. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan i. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Komputer; dan b. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau Pemerintahan Digital.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Layanan e-Government; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan Webmail Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Memfasilitasi pembuatan, pengaktifan, pengelolaan, dan penonaktifan akun Webmail kedinasan sesuai dengan persyaratan dan kewenangan yang ditetapkan 3. Memberikan informasi dan panduan yang jelas mengenai tata cara penggunaan Webmail, pengelolaan akun, serta pengiriman dan penerimaan surat elektronik kedinasan; 4. Memfasilitasi penanganan kendala teknis, seperti kegagalan masuk ke akun, lupa kata sandi, gangguan pengiriman atau penerimaan surat elektronik, dan permasalahan akses lainnya sesuai dengan prosedur yang berlaku; 5. Menjaga ketersediaan dan keberfungsian layanan Webmail sesuai dengan kapasitas infrastruktur, pemeliharaan sistem, dan kemampuan teknis yang tersedia; 6. Menindaklanjuti laporan dan pengaduan pengguna terkait gangguan layanan serta memberikan informasi mengenai proses penanganannya; dan 7. Melaksanakan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pengguna.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan dan keamanan akun, surat elektronik, serta informasi pengguna sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 2. Menerapkan pengelolaan hak akses berdasarkan identitas, kewenangan, dan kebutuhan pengguna untuk mengurangi risiko akses tanpa hak; 3. Melaksanakan pengamanan akun melalui mekanisme autentikasi dan pengelolaan kata sandi sesuai dengan kebijakan keamanan sistem yang berlaku; 4. Melindungi data dan komunikasi elektronik dari risiko akses tidak sah, penyalahgunaan akun, kehilangan data, serta perubahan atau pengungkapan informasi tanpa kewenangan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		5. Melaksanakan pemantauan dan penanganan gangguan keamanan, termasuk dugaan penyalahgunaan akun, pengiriman surat elektronik berbahaya, spam, dan upaya peretasan sesuai dengan prosedur yang berlaku; 6. Melaksanakan pencadangan dan pemulihan data serta pemulihan layanan apabila terjadi gangguan sesuai dengan kebijakan dan kemampuan teknis yang tersedia; 7. Menjaga keamanan data pribadi pengguna dan informasi kedinasan dalam proses pengelolaan akun maupun penanganan pengaduan; dan 8. Menindaklanjuti laporan insiden keamanan informasi sesuai dengan prosedur dan kewenangan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala berdasarkan standar pelayanan, prosedur operasional, dan ketentuan pengelolaan layanan Webmail; 2. Memantau ketersediaan, keberfungsian, dan stabilitas layanan Webmail, termasuk frekuensi serta durasi gangguan sistem; 3. Mengevaluasi jumlah permohonan pembuatan, pengaktifan, perubahan, pemulihan, dan penonaktifan akun yang diterima serta diselesaikan; 4. Memantau ketepatan waktu penanganan kendala teknis dan penyelesaian pengaduan pengguna sesuai dengan prosedur yang berlaku; 5. Mengevaluasi efektivitas penanganan insiden keamanan informasi serta tindak lanjut atas dugaan penyalahgunaan akun; 6. Memantau pelaksanaan pemeliharaan sistem, pencadangan data, dan pemulihan layanan sesuai dengan kebijakan teknis yang diterapkan; 7. Menghimpun dan menganalisis saran, masukan, pengaduan, serta hasil penilaian kepuasan pengguna sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan; 8. Mendokumentasikan hasil pemantauan dan evaluasi serta menyusun laporan kinerja pelayanan untuk disampaikan kepada pimpinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		9. Menindaklanjuti hasil evaluasi melalui penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, perbaikan infrastruktur, dan penguatan keamanan layanan Webmail secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XVI : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN SUB DOMAIN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Layanan e-Government
Kategori Layanan	:	Layanan Digital
Pelaksana	:	Staf Bidang Layanan e-Government
Deskripsi Layanan	:	Layanan permohonan sub domain bagi aplikasi/website perangkat daerah lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pimpinan perangkat daerah menyampaikan permohonan sub domain dengan melampirkan aplikasi/website yang akan diberikan sub domain.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	Permohonan sub domain diajukan melalui surat ditandatangani oleh pimpinan perangkat daerag yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Jasa konsultasi/koordinasi/pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan aduan dapat disampaikan melalui surat elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur (diskominfo@nttprov.go.id).

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; b. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Teknis dan Prosedur Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan ini berstatus berlaku sejak 27 Maret 2025; c. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; d. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 75 Tahun 2022 tentang Pedoman Tata Kelola Portal Website Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; e. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; f. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; g. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; dan h. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Komputer; dan b. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau Pemerintahan Digital.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Layanan e-Government; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan pelayanan fasilitasi permohonan dan pengelolaan subdomain

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		sesuai dengan standar pelayanan, prosedur, dan ketentuan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 2. Memastikan setiap permohonan subdomain diproses secara transparan, tertib, dan akuntabel sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan; 3. Memberikan layanan secara profesional, responsif, dan tidak diskriminatif kepada perangkat daerah atau pemohon yang berhak memperoleh layanan; 4. Menjamin pelaksanaan konfigurasi dan aktivasi subdomain dilakukan sesuai dengan prosedur teknis dan kewenangan Diskominfo Provinsi NTT; dan 5. Memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, serta kendala dalam proses pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga keamanan akses dan konfigurasi subdomain melalui penerapan prosedur pengelolaan teknis sesuai dengan standar keamanan sistem elektronik yang berlaku; 2. Melindungi data dan informasi pemohon yang diperoleh dalam proses pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi dan keamanan informasi; 3. Membatasi akses pengelolaan subdomain hanya kepada petugas yang berwenang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya; 4. Melakukan pemeriksaan dan pemantauan teknis sesuai kebutuhan untuk meminimalkan risiko kesalahan konfigurasi, gangguan layanan, dan penyalahgunaan subdomain; dan 5. Menindaklanjuti laporan gangguan atau permasalahan teknis sesuai dengan prosedur penanganan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan subdomain secara berkala berdasarkan ketepatan waktu penyelesaian, kesesuaian prosedur, dan kualitas hasil pelayanan; 2. Memantau jumlah permohonan yang diterima, diproses, diselesaikan, serta

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		permohonan yang mengalami kendala teknis; 3. Melakukan evaluasi terhadap penanganan pengaduan, keluhan, dan laporan gangguan dari penerima layanan; 4. Menggunakan hasil evaluasi dan umpan balik penerima layanan sebagai dasar perbaikan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan kualitas pelayanan; dan 5. Menyusun laporan hasil evaluasi kinerja pelaksana sebagai bahan pertanggungjawaban dan peningkatan mutu layanan subdomain secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XVII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN FASILITAS *VIRTUAL MEETING/ TELECONFERENCE* DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Kategori Layanan	:	Layanan Infrastruktur
Pelaksana	:	Staf Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Deskripsi Layanan	:	Fasilitasi pelaksanaan rapat, koordinasi, sosialisasi, dan kegiatan kedinasan secara *online* melalui layanan *virtual meeting/ teleconference*.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat/permohonan penggunaan layanan, jadwal kegiatan, nama kegiatan, waktu pelaksanaan, dan kebutuhan teknis.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pengguna menyampaikan permohonan; 2. Petugas melakukan verifikasi jadwal dan kebutuhan teknis; 3. Petugas menyiapkan akun/link virtual meeting dan perangkat pendukung; 4. Pelaksanaan kegiatan; dan 5. Petugas melakukan monitoring selama kegiatan.
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari kerja setelah permohonan diterima dan jadwal dikonfirmasi.
4.	Biaya/Tarif	Sesuai tarif layanan/ketentuan yang berlaku.
5.	Produk Pelayanan	Link/akun *virtual meeting* dan dukungan teknis pelaksanaan kegiatan dalam jaringan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan disampaikan kepada petugas layanan secara langsung, melalui telepon/WhatsApp, atau melalui Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); e. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan f. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	c. Komputer/laptop; d. Jaringan internet; e. Perangkat audio/video; f. Server/layanan virtual meeting; dan g. Perangkat pendukung lainnya.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang teknis teknologi informasi dan komunikasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2–3 orang sesuai kebutuhan kegiatan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan fasilitasi penyelenggaraan video conference secara profesional, responsif, dan sesuai dengan prosedur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		serta ketentuan yang berlaku; 2. Memproses permohonan layanan berdasarkan persyaratan, jadwal, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kapasitas petugas yang tersedia; 3. Memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, tata cara permohonan, jadwal pelaksanaan, dan kebutuhan teknis layanan; 4. Melaksanakan persiapan dan dukungan teknis sebelum dan selama kegiatan video conference sesuai dengan ruang lingkup layanan dan kewenangan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 5. Menindaklanjuti kendala teknis yang terjadi selama pelaksanaan layanan sesuai dengan kemampuan dan prosedur penanganan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan informasi dan materi kegiatan yang disampaikan oleh pemohon selama proses fasilitasi video conference sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 2. Memastikan kesiapan perangkat, koneksi jaringan, dan sarana pendukung sebelum kegiatan dimulai sesuai dengan ketersediaan fasilitas; 3. Melakukan pemeriksaan teknis untuk meminimalkan risiko gangguan audio, video, koneksi, dan akses peserta selama kegiatan berlangsung; 4. Membatasi akses terhadap perangkat, akun, dan tautan pertemuan sesuai dengan kebutuhan serta kewenangan petugas dan penyelenggara kegiatan; dan 5. Menindaklanjuti gangguan teknis yang berpotensi menghambat kelancaran kegiatan sesuai dengan prosedur penanganan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan fasilitasi video conference berdasarkan ketepatan waktu, kesiapan sarana dan prasarana, serta kelancaran kegiatan; 2. Memantau jumlah permohonan layanan yang diterima, diproses, dan diselesaikan sesuai dengan jadwal yang disepakati; 3. Mengevaluasi kendala teknis yang terjadi selama kegiatan, termasuk gangguan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		jaringan, audio, video, dan akses peserta, sebagai bahan perbaikan layanan; 4. Menghimpun masukan dan umpan balik dari penerima layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan serta mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kualitas layanan; dan 5. Menyusun hasil evaluasi sebagai bahan perbaikan prosedur, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan layanan fasilitasi video conference secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XVIII : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN INTERNET
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Kategori Layanan	:	Layanan Infrastruktur
Pelaksana	:	Staf Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Deskripsi Layanan	:	Penyediaan dan pengelolaan akses internet untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan dan pelayanan digital pada perangkat daerah.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Perangkat jaringan tersedia, titik/lokasi layanan jelas, serta kebutuhan dan penggunaan internet sesuai tugas kedinasan.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Organisasi Perangakt Daerah (OPD) menyampaikan kebutuhan/gangguan layanan; 2. Petugas melakukan pemeriksaan koneksi; 3. Dilakukan konfigurasi atau penanganan gangguan; 4. Pengujian koneksi; dan 5. Monitoring layanan secara berkala.
3.	Waktu Pelayanan	Penanganan awal maksimal 1 hari kerja; waktu penyelesaian menyesuaikan tingkat gangguan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Akses internet dan dukungan teknis jaringan pada OPD
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT/Bidang Infrastruktur TIK.

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, sebagaimana telah diubah, termasuk melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023; c. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pos, Telekomunikasi, dan Penyiaran; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); e. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; f. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan g. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Jaringan internet; b. Router; c. Switch; d. Access point; e. Kabel jaringan; f. Perangkat monitoring; g. Server/network management; dan h. Perangkat pendukung lainnya.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang teknis teknologi informasi dan komunikasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2–3 orang sesuai kebutuhan kegiatan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan akses internet secara profesional, transparan, dan sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 2. Menyediakan dukungan akses dan konektivitas internet sesuai dengan kewenangan, kapasitas jaringan, serta ketersediaan sarana dan prasarana; 3. Menangani permohonan, laporan gangguan, dan kendala konektivitas internet secara responsif sesuai dengan prosedur penanganan yang berlaku; 4. Memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara permohonan layanan, ketentuan penggunaan, serta tindak lanjut atas gangguan layanan; dan 5. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga keamanan infrastruktur dan perangkat jaringan internet melalui pengelolaan serta pemantauan teknis sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku; 2. Melakukan pengamanan akses jaringan sesuai dengan kewenangan pengguna untuk meminimalkan risiko akses tidak sah dan penyalahgunaan jaringan; 3. Melindungi data dan informasi yang dikelola dalam penyelenggaraan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 4. Melakukan pemantauan terhadap kondisi jaringan untuk mendeteksi dan menindaklanjuti gangguan yang dapat memengaruhi ketersediaan serta kualitas konektivitas internet; dan 5. Melaksanakan penanganan gangguan dan insiden keamanan jaringan sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk menjaga keberlangsungan layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melakukan evaluasi kinerja layanan internet secara berkala berdasarkan ketersediaan jaringan, kualitas konektivitas, dan ketepatan penanganan gangguan; 2. Memantau jumlah laporan gangguan yang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		diterima, waktu respons, serta penyelesaian permasalahan teknis; 3. Mengevaluasi kendala jaringan dan insiden keamanan sebagai dasar untuk menentukan langkah perbaikan dan pencegahan; 4. Menghimpun masukan dan umpan balik dari penerima layanan untuk menilai tingkat kepuasan serta mengidentifikasi kebutuhan peningkatan layanan; dan 5. Menyusun hasil evaluasi kinerja sebagai bahan perbaikan pengelolaan jaringan, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan kualitas layanan internet secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XIX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

STANDAR PELAYANAN

LAYANAN SEWA HOSTING
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Unit Penanggung Jawab	:	Bidang Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Kategori Layanan	:	Layanan Infrastruktur
Pelaksana	:	Staf Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi
Deskripsi Layanan	:	Layanan penyediaan hosting/server untuk menempatkan dan menjalankan website atau aplikasi milik perangkat daerah/instansi sesuai kapasitas dan ketentuan yang berlaku.

A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan layanan, data domain/subdomain, kebutuhan kapasitas hosting, data teknis aplikasi/website, serta dokumen administrasi sesuai ketentuan.
2.	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan	1. Pemohon menyampaikan permohonan; 2. Verifikasi kebutuhan dan kapasitas; 3. Penyiapan akun/server/hosting; 4. Konfigurasi domain/subdomain dan aplikasi; 5. Pengujian; dan 6. Layanan diserahkan kepada pengguna dan dilakukan monitoring.
3.	Waktu Pelayanan	Hari kerja (senin-kamis) pukul 08:00-16:00 WITA dan (jumat) pukul 08:00-16;30 WITA
4.	Biaya/Tarif	Sesuai tarif layanan/ketentuan yang berlaku.
5.	Produk Pelayanan	Akun hosting/server dan website/aplikasi yang dapat diakses melalui domain/subdomain.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan disampaikan layanan melalui WhatsApp Grup.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

B. Terkait Proses Pelayanan di internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); e. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional; f. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan g. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana Prasaranana/ Fasilitas Pelayanan	a. Server; b. Storage; c. Jaringan internet; d. Firewall; e. Sistem monitoring; f. Sistem pencadangan; dan g. Perangkat pendukung keamanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal Sarjana Strata 1; 2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan 3. Memiliki kemampuan teknis penguasaan bidang teknis teknologi informasi dan komunikasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh penanggung jawab yaitu Kepala Bidang Teknologi Informasi dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		Komunikasi; dan b. Dilaksanakan secara periodik/berkala.
5.	Jumlah Pelaksana	2–3 orang sesuai kebutuhan kegiatan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan layanan sewa hosting secara profesional, transparan, dan sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 2. Memfasilitasi penyediaan ruang penyimpanan dan sumber daya hosting sesuai dengan kebutuhan pemohon, kapasitas server, serta ketersediaan sarana dan prasarana; 3. Memproses permohonan layanan berdasarkan persyaratan administrasi dan teknis yang telah ditetapkan; 4. Memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur permohonan, ketentuan penggunaan, serta jangka waktu penyelesaian layanan; dan 5. Menindaklanjuti laporan gangguan dan kendala teknis sesuai dengan prosedur penanganan yang berlaku serta melakukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga keamanan server dan infrastruktur hosting melalui pengelolaan serta pemantauan teknis sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku; 2. Menerapkan pengaturan hak akses terhadap akun hosting dan sumber daya server sesuai dengan kewenangan pengguna; 3. Menjaga kerahasiaan data dan informasi yang dikelola melalui layanan hosting sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 4. Melakukan pemantauan dan penanganan gangguan teknis untuk meminimalkan risiko kehilangan data, akses tidak sah, dan terganggunya ketersediaan layanan; 5. Melaksanakan pencadangan dan pemulihan data sesuai dengan kebijakan, kapasitas, dan mekanisme teknis yang tersedia; dan 6. Menindaklanjuti insiden keamanan dan gangguan layanan sesuai dengan prosedur penanganan yang berlaku.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Melakukan evaluasi layanan hosting secara berkala berdasarkan ketersediaan layanan, kapasitas sumber daya, stabilitas server, dan ketepatan penanganan gangguan; 2. Memantau jumlah permohonan layanan yang diterima, diproses, dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan; 3. Mengevaluasi laporan gangguan teknis, insiden keamanan, serta kendala pengelolaan hosting sebagai dasar perbaikan layanan; 4. Menghimpun masukan dan umpan balik dari penerima layanan untuk menilai tingkat kepuasan dan mengidentifikasi kebutuhan peningkatan kualitas layanan; dan 5. Menyusun hasil evaluasi kinerja sebagai bahan perbaikan pengelolaan hosting, peningkatan kompetensi petugas, dan penyempurnaan prosedur pelayanan secara berkelanjutan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN XX : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR: 000.8.3.4/116/KOMINFO1

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, BERLANDASKAN PRINSIP PROFESIONALITAS, INTEGRITAS, TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS, DAN KEPASTIAN PELAYANAN.

KAMI BERKOMITMEN MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS, CEPAT, TEPAT, MUDAH, RESPONSIF, INKLUSIF, DAN TANPA DISKRIMINASI, SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN SERTA TUGAS DAN KEWENANGAN YANG MENJADI TANGGUNG JAWAB KAMI.

KAMI SENANTIASA MENGEDEPANKAN TATA KELOLA PELAYANAN YANG BAIK, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SECARA OPTIMAL, PERLINDUNGAN DATA DAN KEAMANAN INFORMASI, SERTA INOVASI DAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN GUNA MENDUKUNG PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN YANG EFEKTIF.

APABILA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA PENGADUAN, MELAKUKAN EVALUASI DAN PERBAIKAN, SERTA MENINDAKLANJUTI SETIAP BENTUK KETIDAKSESUAIAN SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU."

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Drs. Ady Endezon Mandala, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 197001231990091002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).