



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Jimerto No. 25 - 27 Lantai V Surabaya 60272
Telepon. (031) 5312144 Pesawat. 384 , 527, 232 , 164 , 275 Faksimile. (031) 5450154
Laman surabaya.go.id, Pos-el: dinkominfo@surabaya.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Nomor : 000.8.3.2/2467/436.7.13/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Menimbang :

- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a), maka perlu ditetapkan standar pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

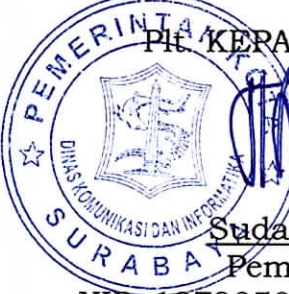
Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
7. Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA.
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi :
1. Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik (PPID)
 2. Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi WargaKu
 3. Pelayanan Pelatihan TIK Kepada Masyarakat (Broadband Learning Center)
 4. Pelayanan Keluhan Layanan TIK (Service Desk)
- KETIGA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, seluruh pelaksana/penyelenggara pelayanan wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam lampiran keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 03 Maret 2026


PIK KEPALA DINAS
Sudadi, ST
Pembina
NIP. 197905052005011017

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
NOMOR : 000.8.3.2/ 2467/436.7.13/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK (PPID)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Perorangan - Pemohon Informasi Publik orang perorangan paling sedikit melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat; - Dalam hal Permohonan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain, Permohonan Informasi Publik harus disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan identitas penduduk pemberi kuasa dan penerima kuasa; - Mengisi formulir Permohonan Informasi Publik. Badan Hukum - Pemohon Informasi Publik Badan Hukum paling sedikit melampirkan: (a) fotokopi Akta Pendirian Badan Hukum; dan (b) fotokopi Surat Keputusan (SK)/Bukti Pengesahan Badan Hukum dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham); - Identitas Pemohon dan/atau Kuasanya; - Dalam hal Permohonan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain, Permohonan Informasi Publik harus disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan identitas penduduk pemberi kuasa dan penerima kuasa; - Mengisi formulir Permohonan Informasi Publik. Kelompok Orang (Tidak Berbadan Hukum) - Pemohon kelompok orang harus melampirkan seluruh fotokopi kartu tanda penduduk anggota kelompok atau surat keterangan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat; - Dalam hal Permohonan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain, Permohonan Informasi Publik harus disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai yang cukup sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan identitas penduduk pemberi kuasa dan penerima kuasa.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Permohonan Informasi Publik diajukan secara tertulis kepada Badan Publik; - Pemohon Informasi Publik mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik; - Dalam hal Pemohon Informasi Publik berkebutuhan khusus, Pemohon dapat dibantu oleh Petugas Layanan Informasi Publik dalam pengisian Formulir Permohonan Informasi Publik; - Petugas Layanan Informasi Publik melakukan verifikasi kelengkapan permohonan; - Petugas Layanan Informasi Publik memberikan nomor pendaftaran setelah Formulir Permohonan Informasi Publik diisi dan seluruh persyaratan permohonan informasi publik diterima secara lengkap; - Petugas Layanan Informasi Publik mencatat permohonan yang telah lengkap dan bernomor pendaftaran ke dalam Register Permohonan Informasi Publik; - Petugas Layanan Informasi Publik menyimpan salinan formulir permintaan Informasi Publik yang telah diberikan nomor pendaftaran sebagai tanda bukti Permohonan Informasi Publik dan/atau memberikan tanda terima permohonan kepada Pemohon Informasi Publik; - Dalam hal Permohonan Informasi Publik diajukan melalui surat elektronik (email), Petugas Layanan Informasi Publik memberikan nomor pendaftaran kepada Pemohon Informasi Publik setelah permohonan diterima secara lengkap dan mengirimkannya melalui surat elektronik (email); - Dalam hal Permohonan Informasi Publik diajukan melalui aplikasi ppid.surabaya.go.id, Petugas Layanan Informasi Publik memberikan nomor pendaftaran melalui aplikasi ppid.surabaya.go.id kepada Pemohon Informasi Publik setelah permohonan diterima secara lengkap; - PPID melakukan penelaahan dan/atau koordinasi PPID Pembantu terkait untuk menyiapkan jawaban permohonan informasi; - PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik berupa: (a) pemberian informasi; atau (b) pemberian sebagian informasi; atau (c) penolakan permohonan disertai alasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; - Apabila diperlukan, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis perpanjangan waktu pelayanan sebelum berakhirnya jangka waktu pelayanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak Permohonan Informasi Publik dinyatakan lengkap; - PPID dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan tertulis paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.
4	Biaya	Biaya dibebankan kepada pemohon (jika ada biaya penggandaan dokumen)

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Produk Pelayanan	- Surat Tanggapan / Pemberitahuan Tertulis atas Permohonan Informasi, atau - Berita Acara Pemberian Informasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : ppid@surabaya.go.id WhatsApp : 081272040666 Tiktok : @pidibaya
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Dokumentasi Publik; - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Dokumentasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; - Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya; - Peraturan Walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2011 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya; - Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya; - Keputusan Walikota Surabaya Nomor 100.3.3.3/74/436.1.2/2025 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan /atau fasilitas	Meja Layanan Informasi, Kursi dan Sofa, Tablet dan Personal Computer, Mesin Scan dan Fotokopi, Printer, Lemari arsip, alat bantu dengar.
3	Kompetensi Pelaksana	- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan dan tulisan; - Memahami aturan terkait Keterbukaan Informasi Publik; - Berorientasi pada pelayanan; - Memiliki logika berpikir yang baik; - Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; - Disiplin; - Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; - Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik dilaksanakan sesuai standar prosedur dan jangka waktu pelayanan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilakukan evaluasi bagi petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan; - Melakukan Survei Kepuasan Pelayanan sekurang-kurangnya 1 kali dalam 1 tahun.



 KEPALA DINAS

Sudadi, ST

 Pembina

 NIP. 197905052005011017

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
NOMOR : 000.8.3.2/ 2467 /436.7.13/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI WARGAKU

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Warga Kota Surabaya yang memiliki/mengakses akun pada Aplikasi WargaKu dan mengisi data pengaduan (uraian, lokasi, dan bukti pendukung apabila diperlukan).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pelapor mengunduh aplikasi WargaKu Surabaya; - Pelapor membuat akun WargaKu apabila belum memiliki akun; - Pelapor masuk ke akun WargaKu setelah memiliki akun; - Pelapor membuat pengaduan kepada Perangkat Daerah (PD) yang dituju; - Petugas Perangkat Daerah melakukan tanggapan pertama pengaduan 1x24 jam; - Petugas Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan; - Petugas Perangkat Daerah melakukan pemutakhiran tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan; - Petugas Administrator melakukan pengecekan kesesuaian antara tanggapan Perangkat Daerah dengan substansi pengaduan; - Petugas Administrator atas hasil pengecekan kesesuaian melakukan perubahan status pengaduan; - Petugas Perangkat Daerah menutup pengaduan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Ketentuan: jangka waktu tindak lanjut dihitung sejak pengaduan diteruskan kepada PD tertuju dalam sistem. - Respon/tanggapan awal: 1 x 24 jam. - Tindak lanjut : 1-10 hari kerja.
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Hasil Pengaduan Pelayanan Publik
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	- Email: mediacenter@surabaya.go.id; - Instagram: @sapawargasby; - Twitter/X: @sapawargasby; - Facebook: Sapawarga Kota Surabaya; - WhatsApp: 081272040666; - Website: mediacenter.surabaya.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Tahun 2023 Nomor 499) - Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Khusus Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Lapor! Dalam Rangka Mendukung Penanganan Dampak Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah; - Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya; - Peraturan Walikota Surabaya Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya; - Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 100.3.3.3/75/436.1.2/2025 Tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	- Komputer - Printer - Scanner - ATK

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan dan tulisan; - Berorientasi pada pelayanan dan berpikir solutif; - Memiliki logika berpikir yang baik; - Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasinya; - Disiplin; - Bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung; - Dilaksanakan secara kontinyu dan konsisten.
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelapor mendapatkan tanggapan atas pengaduannya
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas dari pelapor hanya diketahui oleh Administrator WargaKu (Dinas Komunikasi dan Informatika), Perangkat Daerah tertuju pengaduan, serta Kecamatan dan Kelurahan Pelapor (dalam rangka monitoring)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilakukan evaluasi bagi para petugas guna meningkatkan kualitas pelayanan; - Melakukan Survei Kepuasan Pelayanan sekurang-kurangnya 1x dalam 1 Tahun.


 Pt. KEPALA DINAS
 Sudadi, ST
 Pembina
 NIP. 197905052005011017

LAMPIRAN III KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
NOMOR : 000.8.3.2/ 24 67 /436.7.13/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PELAYANAN PELATIHAN TIK KEPADA MASYARAKAT (BROADBAND LEARNING
CENTER)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Pengunjung dan peserta pelatihan merupakan masyarakat dan pegawai Pemerintah Kota Surabaya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pelatihan TIK yang menggunakan fasilitas BLC : • Calon peserta datang ke BLC terdekat; • Calon peserta menyerahkan persyaratan; • Calon peserta memilih jadwal pelatihan sementara; • Calon peserta menunggu konfirmasi dari pihak BLC untuk menentukan jadwal pelatihannya; • Instruktur BLC mendaftarkan kehadiran peserta pada jadwal pelatihan yang ditentukan; • Instruktur memberikan modul pelatihan kepada peserta pelatihan; • Instruktur memaparkan materi dan memandu peserta pelatihan. Pengunjung : • Pengunjung datang ke BLC terdekat; • Pengunjung diwajibkan mengisi buku tamu di website BLC; • Setelah mengisi buku tamu pengunjung diperbolehkan menggunakan fasilitas BLC. Pelatihan TIK dengan Instruktur BLC : • Kelompok Masyarakat mengajukan permohonan pelatihan TIK ke Dinas Komunikasi dan Informatika; • Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan koordinasi dengan pemohon berkaitan dengan Instruktur dan sarana pendukung pelaksanaan pelatihan TIK dan menjawab permohonan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		• Instruktur BLC mendata kehadiran peserta pada jadwal pelatihan yang ditentukan; • Instruktur memberikan modul pelatihan kepada peserta pelatihan; • Instruktur memaparkan materi dan memandu peserta pelatihan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jam operasional Senin s.d. Jum'at pukul 07.30 - 16.30 dengan durasi per sesi 90 menit
4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Peningkatan kemampuan TIK masyarakat dan pegawai Pemerintah Kota Surabaya
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	• website : blc.surabaya.go.id • instagram : blc_surabaya • Tiktok : blcsurabaya

PENGELOLAAN PELAYANAN

1	Dasar Hukum	• Peraturan Walikota Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah; • Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah; • Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	• Perangkat Komputer • Jaringan Internet • AC • Proyektor • Printer
3	Kompetensi Pelaksana	• Pendidikan D3/D4/S1 Teknik Informatika; • D3/D4/S1 Sistem Informasi, S1 Teknologi Pendidikan; • Menguasai Sistem Operasi Windows OS; • Menguasai Aplikasi MS Office (Word, Excel, ppt); • Menguasai Aplikasi Desain Grafis (Photoshop, Coreldraw, Inkscape, Canva); • Menguasai Aplikasi Video Editor (Powerdirector, Adobe Premier, Capcut); • Menguasai Logika Pemrograman Dasar; • Memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara

		lisan dan tulisan;
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Ketua Tim Kerja yang membidangi dan atasan langsung.
5	Jumlah Pelaksana	30 Orang Instruktur
6	Jaminan Pelayanan	Peserta mendapatkan pelatihan TIK dan dapat memanfaatkan fasilitas secara gratis.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Selama pelaksanaan pelatihan TIK, peserta mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, berkoordinasi dengan pihak terkait di lokasi BLC; - Peserta mendapatkan jaminan sarana dan prasarana yang memadai.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	- Evaluasi absensi instruktur; - Rekapitulasi jumlah pesena per bulan; - Rekapitulasi jumlah pengunjung per bulan; - Rekapitulasi jumlah pesena yang lulus per bulan; - Rekapitulasi Persentase Keberhasilan Implementasi Literasi Digital.



 PEMERINTAH SURABAYA
 KEPALA DINAS
 Sudadi, ST
 Pembina
 NIP. 197905052005011017

LAMPIRAN IV KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
NOMOR : 000.8.3.2/2467 /436.7.13/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PELAYANAN KELUHAN LAYANAN TIK (SERVICE DESK)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Pelapor merupakan Pegawai Pemerintah Kota Surabaya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyampaian keluhan dapat disampaikan melalui 4 kanal yaitu: 1. Keluhan melalui nomor telepon service desk (031) 5312144 Ext 207; 2. Keluhan melalui pesan WhatsApp di nomor 0821-4069-6256; 3. Keluhan melalui aplikasi Service Desk di https://servicedesk.surabaya.go.id; 4. Menyampaikan keluhan secara langsung pada meja layanan Service Desk di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika pada alamat Jalan Jimerto 25 —27 Lt. 5. Penyampaian keluhan melalui chat WhatsApp: - Pelapor menyampaikan keluhan layanan TI kepada Service Desk Operator (SDO) dengan menyampaikan data diri dan keluhannya. Setiap keluhan yang masuk baik itu melalui telepon, aplikasi Service Desk, dan datang langsung ke kantor akan diarahkan melalui chat WhatsApp untuk konfirmasi lebih lanjut dan memudahkan koordinasi. - Service Desk Operator melakukan pengecekan terkait keluhan yang dilaporkan. Jika keluhan dapat ditangani oleh Service Desk Operator, maka operator mengkonfirmasi ke pelapor bahwa hasil penanganan sudah sesuai dan status keluhan selesai. Jika keluhan tidak dapat ditangani oleh Service Desk Operator, maka keluhan dieskalasi ke tim teknis untuk ditindaklanjuti. Setelah keluhan selesai ditangani oleh tim teknis, Service Desk Operator mengkonfirmasi ke pelapor bahwa hasil penanganan sudah sesuai dan status keluhan selesai.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Untuk keluhan jaringan Fiber Optic (FO) <= 3 x 24 jam; - Untuk keluhan aplikasi, server dan jaringan non FO <= 1 x 24 jam.

4	Biaya	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Hasil Keluhan Layanan TI
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Website : servicedesk.surabaya.go.id E-mail : servicedesk@surabaya.go.id WhatsApp : 0821-4069-6256 Telepon : (031) 5312144 Ext 207

PENGELOLAAN PELAYANAN

1	Dasar Hukum	- Peraturan Walikota Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah; - Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
2	Sarana dan prasarana dan / atau fasilitas	- Perangkat komputer, - Tablet, - Telepon, - Jaringan Internet
3	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan D3/D4/S1 Teknik Informatika, D3/D4/S1 Sistem Informasi; - Menguasai Sistem Operasi Windows OS dan Linux OS; - Menguasai aplikasi MS. Office atau Open Office; - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan dan tulisan; - Berorientasi pada pelayanan dan berpikir solutif; - Memiliki logika berpikir yang baik; - Disiplin dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Ketua Tim Kerja yang membidangi dan atasan langsung;
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelapor mendapatkan respon atas keluhan layanan TI yang disampaikan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Perlindungan keamanan data dan informasi pelapor serta keluhan yang dilaporkan.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Rekapitulasi jumlah insiden per bulan berdasarkan kategorinya; - Laporan manajemen permasalahan; - Kecepatan penanganan gangguan terkait TI yang dilaporkan oleh perangkat daerah.
---	----------------------------	--


 PH. KEPALA DINAS
Sudadi, ST
 Pembina
 NIP. 197905052005011017