



PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Gedung Menara Wijaya Lantai 5
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 199 Sukoharjo, Kode Pos. 57521
Telepon. (0271) 593068 ext.1522 Fax.(0271) 593335
Web: www.diskominfo.sukoharjokab.go.id Email : diskominfo@sukoharjokab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KABUPATEN SUKOHARJO

NOMOR : 000.8.3.2/ 103

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SUKOHARJO

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN
SUKOHARJO**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis administrasi dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo.
- Mengingat : a. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaga Negara 4846);
- c. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

- d. 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);
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- g. Permenpan No 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sukoharjo Nomor 307
- i. Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 74 Tahun 2022 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukoharjo (Berita Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2021 Nomor 74);

MEMUTUSKAN:

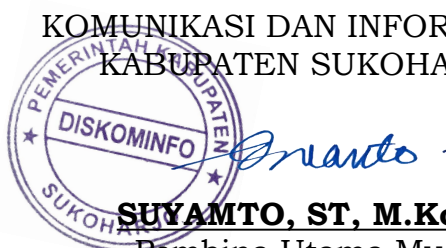
Menetapkan

- PERTAMA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo meliputi ruang lingkup pelayanan administratif dan jasa.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pemimpin penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Sukoharjo, 06 Februari 2024

KEPALA DINAS

KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SUKOHARJO



SUYAMTO, ST, M.Kom.

Pembina Utama Muda

NIP. 19720520 199803 1 007

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika
Kabupaten Sukoharjo
Nomor : 000.8.3.2/ 103
Tanggal : 6 Februari 2024

**STANDAR PELAYANAN (SP)
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SUKOHARJO**

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing - masing.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dinas Komunikasi Dan Informatika sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Sukoharjo perlu untuk menetapkan Standar Pelayanan untuk dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sukoharjo ini adalah

1. Standar Pelayanan diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih terukur, transparan dan akuntabel serta dapat dirasakan baik oleh masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan.
2. Standar Pelayanan akan menjadi pedoman, acuan dan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
3. Standar Pelayanan akan menjadi pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sukoharjo.

C. Jenis - Jenis Standar Pelayanan

Jenis - jenis standar pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sukoharjo adalah :

1. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik
2. Standar Pelayanan Aduan Masyarakat
3. Standar Pelayanan Jaringan Internet
4. Standar Pelayanan Call Center

STANDAR PELAYANAN (SP)
PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SUKOHARJO

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan KIP; - Perki Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi; - Perki Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; - Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 67 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sukoharjo yang menetapkan PPID Utama dijabat oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
2.	Persyaratan pelayanan	- Pemohon informasi melampirkan scan identitas diri/NIK pada saat meminta informasi ke PPID Kabupaten Sukoharjo - Pemohon informasi melampirkan scan SK/Akta pendirian badan hukum (jika pemohon adalah badan hukum)
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pemohon Informasi yang sudah mengisi formulir permohonan informasi dan dilampiri fotokopi NIK ↓ PPID mengidentifikasi informasi yg diminta termasuk kategori DIP/DIK dan menyampaikan kepada pemohon terkait informasi yg diminta masuk dlm kategori DIP/DIK ↓ PPID menyampaikan permintaan informasi yg diminta pemohon kepada OPD terkait ↓ OPD terkait menindaklanjuti permintaan informasi yg diminta pemohon ↓ OPD terkait memberikan surat jawaban atas permintaan informasi ke PPID PPID meneruskan jawaban dari OPD terkait ke Pemohon Informasi dan mendokumentasi seluruh kronologi permohonan informasi ↓ Selesai

4.	Jangka waktu penyelesaian	– Maksimal 3 hari ke OPD terkait – Maksimal 7 hari ke pemohon informasi.
5.	Biaya/ tarif	– Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Pelayanan Informasi Publik
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana: – Audio Visual yang menyangkan layanan informasi public/papan informasi elektronik – Aplikasi mobile yang memuat layanan keterbukaan informasi/PPID yang dapat diakses untuk umum – Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang ada di website PPID Prasarana: – Ruang khusus layanan informasi PPID – Meja dan kursi layanan informasi
8.	Kompetensi pelaksana	- Tim pertimbangan/atasan PPID - PPID Pelaksana di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo - Tenaga Ahli yang memiliki kapasitas dan pengalaman dalam hal informasi yang dikecualikan/rahasia
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, dengan staf pelaksana
10.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	- Berkirim surat - Datang langsung - Telepon: (0271) 593068; fax (0271) 593335 - Email: diskominfo@sukoharjokab.go.id - Website: ppid.sukoharjokab.go.id
11.	Jumlah pelaksana	- 5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- dilaksanakan 1 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN (SP)
ADUAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SUKOHARJO

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik - Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
2.	Persyaratan pelayanan	Pelapor mengisi aduan melalui website SP4N-LAPOR!
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelapor mengisi aduan melalui website SP4N-LAPOR! ↓ Admin Koordinator Memverifikasi dan mendisposisikan laporan ↓ Admi Koordinator Menginformasikan Pengaduan kepada pejabat penghubung melalui ↓ Pejabat Penghubung Memberikan respon atas laporan pengaduan ↓ Pejabat Penghubung Memantau perkembangan tanggapan balik dari masyarakat → Selesai
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 Hari Kerja

5.	Biaya/ tarif	–Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Pelayanan Informasi Publik
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	–Komputer –Akses Internet
8.	Kompetensi pelaksana	–Memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! –Mampu mengoperasikan Komputer –Memiliki pemahaman mengenai tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, dengan staf pelaksana
10.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	Website: lapor.go.id
11.	Jumlah pelaksana	5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan sanga diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- dilaksanakan 1 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN (SP)
JARINGAN INTERNET
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SUKOHARJO

No	Komponen	Uraian																																																																											
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; - Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; - Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; - Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 58 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan E- Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo																																																																											
2.	Persyaratan pelayanan	- Surat Permohonan																																																																											
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan Permohonan Jaringan Internet <table><tr><th rowspan="2">No.</th><th rowspan="2">Uraian Prosedur</th><th colspan="5">Pelaksana</th><th colspan="4">Mutu Baku</th></tr><tr><th>Pengelola Infrastruktur Jaringan / Teknisi Jaringan</th><th>Kepala Seksi</th><th>Kepala Bidang</th><th>Kepala Dinas</th><th>OPD/UPT/ DESA/ Pemohon</th><th>Persyaratan/ Kelengkapan</th><th>Waktu</th><th>Output</th><th>Ket</th></tr><tr><td>1</td><td>Permohonan pembuatan jaringan baru</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>- Surat permohonan</td><td>10 menit</td><td>Surat yang terdisposisi</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Menerima, mencatat laporan / surat masuk dari OPD dan menyampaikan ke Kasi Infrastruktur & Teknologi (IT)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>- Disposisi Surat permohonan</td><td>5 menit</td><td>Surat Disposisi ke Pengelola Infrastruktur / Jaringan / Teknisi Jaringan</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Menyusun kebutuhan anggaran/peralatan untuk pembuatan infrastruktur jaringan baru</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>- Data penunjang</td><td>30 menit</td><td>Laporan Kebutuhan</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk pengambilan keputusan</td><td></td><td>setuju</td><td></td><td></td><td>ditunda</td><td>- Rincian kebutuhan peralatan - Rencana Anggaran dan Biaya (RAB)</td><td>10 menit</td><td>Pengambilan keputusan (disetujui atau ditunda)</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>Melaksanakan pembuatan jaringan baru sesuai permintaan OPD</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>- Jadwal Kebutuhan jaringan baru - Surat tugas - Toolkit</td><td>10 hari</td><td>Jaringan baru siap pakai</td><td></td></tr></table>	No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku				Pengelola Infrastruktur Jaringan / Teknisi Jaringan	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	OPD/UPT/ DESA/ Pemohon	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket	1	Permohonan pembuatan jaringan baru						- Surat permohonan	10 menit	Surat yang terdisposisi		2	Menerima, mencatat laporan / surat masuk dari OPD dan menyampaikan ke Kasi Infrastruktur & Teknologi (IT)						- Disposisi Surat permohonan	5 menit	Surat Disposisi ke Pengelola Infrastruktur / Jaringan / Teknisi Jaringan		3	Menyusun kebutuhan anggaran/peralatan untuk pembuatan infrastruktur jaringan baru						- Data penunjang	30 menit	Laporan Kebutuhan		4	Menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk pengambilan keputusan		setuju			ditunda	- Rincian kebutuhan peralatan - Rencana Anggaran dan Biaya (RAB)	10 menit	Pengambilan keputusan (disetujui atau ditunda)		5	Melaksanakan pembuatan jaringan baru sesuai permintaan OPD						- Jadwal Kebutuhan jaringan baru - Surat tugas - Toolkit	10 hari	Jaringan baru siap pakai	
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku																																																																						
		Pengelola Infrastruktur Jaringan / Teknisi Jaringan	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	OPD/UPT/ DESA/ Pemohon	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket																																																																			
1	Permohonan pembuatan jaringan baru						- Surat permohonan	10 menit	Surat yang terdisposisi																																																																				
2	Menerima, mencatat laporan / surat masuk dari OPD dan menyampaikan ke Kasi Infrastruktur & Teknologi (IT)						- Disposisi Surat permohonan	5 menit	Surat Disposisi ke Pengelola Infrastruktur / Jaringan / Teknisi Jaringan																																																																				
3	Menyusun kebutuhan anggaran/peralatan untuk pembuatan infrastruktur jaringan baru						- Data penunjang	30 menit	Laporan Kebutuhan																																																																				
4	Menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk pengambilan keputusan		setuju			ditunda	- Rincian kebutuhan peralatan - Rencana Anggaran dan Biaya (RAB)	10 menit	Pengambilan keputusan (disetujui atau ditunda)																																																																				
5	Melaksanakan pembuatan jaringan baru sesuai permintaan OPD						- Jadwal Kebutuhan jaringan baru - Surat tugas - Toolkit	10 hari	Jaringan baru siap pakai																																																																				
4.	Jangka waktu penyelesaian	- 10 Hari kerja																																																																											
5.	Biaya/ tarif	- Tidak dipungut biaya																																																																											
6.	Produk layanan	Jasa pelayanan jaringan internet																																																																											
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana: - Kendaraan - Toolkit Jaringan - Komputer/Laptop - ATK Prasarana: - Meja dan kursi																																																																											
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami dan bisa melaksanakan cara pemasangan jaringan internet																																																																											
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, dengan pelaksana harian petugas supervisor																																																																											

		yang sedang bertugas sesuai jadwal.
10.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	- Berkirim surat - Datang langsung - Telepon: (0271) 593068; fax (0271) 593335 - Email: diskominfo@sukoharjokab.go.id - Website: diskominfo.sukoharjokab.go.id - Call center: 0800111112
11.	Jumlah pelaksana	- 6 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Monitoring dari Dinas Kominfo Kabupaten Sukoharjo
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- dilaksanakan 1 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN (SP)
CALL CENTER
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SUKOHARJO

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggara Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 20216 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 - Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sukoharjo (Berita Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2018 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo (Berita Daerah Pemerintah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2020 nomor 67); - Peraturan Bupati Kabupaten Sukoharjo Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Kabupaten Sukoharjo - Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Sukoharjo Nomor 74 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukoharjo
2.	Persyaratan pelayanan	– Panggilan darurat masuk melalui jaringan GSM maupun PSTN ke nomor 0800111112 – Panggil berasal dari wilayah Kabupaten Sukoharjo
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Panggilan darurat 0800111112

		<pre>graph TD; A[Telepon masuk ke 0800111112] --> B[Call taker menerima panggilan darurat dan memasukkan data panggilan darurat ke software Call]; B --> C{Apakah Panggilan valid?}; C -- "Jika tidak valid" --> D[Call taker Idle, menunggu panggilan masuk]; C -- "Jika valid" --> E[Meneruskan ke dispatcher OPD Terkait melalui telp]; E -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --> F[Arahan dari Subkoor]; E --> G[Call Taker meminta data penyelesaian ke dispther]; G --> H[Panggilan tertangani]; H --> I[Selesai];</pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	– Maksimal 3 menit untuk penyampaian ke dispatcher – Maksimal 15 menit untuk panggilan tertangani sampai ke feedback penanganan.
5.	Biaya/ tarif	– Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Jasa penanganan panggilan pelayanan bebas pulsa
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Sarana: – Server IP PBX, PC Call Agent, HT, Pesawat Telepon PSTN, HP Android – Petugas Call Taker, Petugas Supervisor – Jadwal jaga call center, buku sementara data panggilan call center, Data Dispatcher Prasarana: – Ruangan call center – Meja dan kursi call taker
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami dan bisa melaksanakan cara penanganan panggilan call center 0800111112
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh bidang Persandian dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, dengan pelaksana harian petugas suoervisor yang sedang bertugas sesuai jadwal.
10.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	- Berkirin surat - Datang langsung - Telepon: (0271) 593068; fax (0271) 593335 - Email: diskominfo@sukoharjokab.go.id - Website: diskominfo.sukoharjokab.go.id

		- Call center: 0800111112
11.	Jumlah pelaksana	- 12 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Jaminan garansi peralatan dari penyedia IP PABX - Monitoring dari Diskominfo Provinsi Jawa Tengah
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	- dilaksanakan 1 bulan sekali