

**LKE PMPRB KEMENTERIAN KOMINFO KELOMPOK KERJA PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2018**

PENILAIAN			PENJELASAN	Jawaban	Nilai	%	DOKUMEN BUKTI DUKUNG CAPAIAN RB YANG SUDAH DISUBMIT KE KEMENPAN RB	Capaian Bulan	OUTPUT	TARGET WAKTU TERCAPAI	PIC
A.	PROSES (60)										
	VIII. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (6)				6,0		5,40	90,00%			
	1	Standar Pelayanan (1)			1,0		1,00	100,00%			
		a.	Terdapat kebijakan standar pelayanan	Ya	1		- Terdapat Keputusan Menteri Kominfo No. 555 Tahun 2013 tanggal 17 Juni 2013 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kominfo dan Instruksi Menteri Kominfo No.2 Tahun 2013 tentang tanggal 17 Juni 2013 tentang Penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan, serta Pengelolaan Pengaduan, Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Update Juli 2018 : 1. pada tanggal 2 Juli 2018 telah dilaksanakan pembahasan draf revisi KM 555, perwakilan Satker yang hadir telah memberikan masukan perbaikan jenis layanan (APTIKA, MUSPEN, BIRO HUMAS, DITJEN SDPPI dan DITJEN PPI). 2. dijadwalkan rapat pada hari Senin, 6 Agustus 2018 untuk rapat dengan Menpan RB tentang kriteria jenis layanan publik.	Jan - Desember 2017	1. Dokumen revisi KM 555 tahun 2013 2. Pedoman Standar layanan publik Kominfo 3. Maklumat Kementerian Yanlik Kominfo	Target : Bulan Juli 2018	Koordinator PIC 1 : Salfikar Alfarizi HP. 087781936918 DUKUNGAN : 1. Ditjen APTIKA (Pak Hasyim) 2. Ditjen PPI (Salfikar A) 3. Ditjen SDPPI (Ibu Ernawati) 4. Ditjen IKP (Ibu Fransiska) 5. BALITBANG (Pak Hendra) 6. BAKTI (Ibu Fadiah M) 7. SEKJEN (Pak Yessi dan Pak Sukartono) 8. ITJEN (Pak Randi) UTAMA : 1. Biro Hukum (Pak Ibrahim)
							Standar Pelayanan mengacu kepada Peraturan Menteri dan Kepdirjen terkait, yang dijabarkan dalam Standar Pelayanan di masing-masing unit layanan.				
							Saat ini sedang dilakukan revisi terhadap KM 555 Tahun 2013 dengan melakukan inventarisasi terhadap jenis-jenis layanan publik yang belum masuk dalam daftar layanan, dilengkapi dengan matriks komponen standar pelayanannya.				
							1. Keputusan Menteri Kominfo No.555 Tahun 2013				
							2. Instruksi Menteri Kominfo No. 2 Tahun 2013				
							3.Matriks Daftar Pelayanan Publik dan Komponen Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika				
							4. Standar Pelayanan seluruh layanan				
		b.	Standar pelayanan telah dimaklumatkan	A	1		Masing-masing satker penyelenggara layanan telah memiliki Standar Pelayanan : 1. Standar Pelayanan seluruh layanan 2. Maklumat layanan pada satuan kerja penyelenggara layanan Update Juli 2018 : 1. perlu mendapatkan arahan KemenPAN dan RB untuk membuat maklumat layanan publik kementerian	Jan - Desember 2017	1. Maklumat layanan publik tingkat Kementerian 2. Pembaharuan Maklumat disetiap jenis layanan publik 2. Sosialisasi Maklumat layanan publik kementerian	Juli 2018	
		c.	Terdapat SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan	A	1		Seluruh satker penyelenggara layanan memiliki SOP: 1. SOP Pelayanan pada seluruh satker penyelenggara layanan Update Juli 2018 : 1. Tersedianya draf final SOP bidang perizinan pos, telekomunikasi yang tersambung dengan sistem OSS. (Permen perihal pelayanan publik terkait pelaksanaan OSS masih di Kumham dan belum ditetapkan)	Jan - Desember 2017	SOP Standar pelayanan kementerian	Bulan Juli 2018	

			b. Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media	<p>a. Informasi pelayanan dapat diakses melalui berbagai media (misal: papan pengumuman, website, media sosial, media cetak, media televisi, radio dsb)</p> <p>b. Informasi pelayanan dapat diakses melalui beberapa media (misal: papan pengumuman, selebaran, dsb)</p> <p>c. Informasi pelayanan sulit diakses melalui berbagai media</p>	A	1	<p>Masyarakat dapat mengakses layanan di lingkungan Kemkominfo melalui:</p> <p>website: http://www.kominfo.go.id/content/all/layanan_kominfo. Atau melalui alamat situs per layanan, yaitu : http://ditel.kominfo.go.id, http://bgptik.kominfo.go.id, www.postel.go.id, www.simonipipi.go.id, helpdesk.layanan.go.id, http://bbppt.postel.go.id/layanan/, http://e-penyiaran.kominfo.go.id, http://muspen.kominfo.go.id, www.mmtc.ac.id, mpn.kominfo.go.id, ppid.kominfo.go.id, http://pusdiklatkominfo.wordpress.com. Masyarakat juga dapat mengakses layanan melalui Media Sosial (Facebook dan Twitter) di : Layanan SDPPI, @layananSDPPI, @dit_penyiaran, @muspen_tmii, Museum Penerangan, dan Direktorat Penyiaran</p> <p>Bukti dukung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iklan di Web Kominfo 2. Display Digital 3. Iklan di TV 4. Seminar-seminar 5. Video Mini 6. Iklan di Videotron Kominfo 7. Iklan Perijinan frekuensi di Bandara 	Jan - Desember 2017	data akses Informasi pelayanan publik yang terintegrasi dan dapat diakses masyarakat	Juli 2018	
							1. Leaflet/brosur				
							2. Capture Website				
							3. Penayangan Public Service Advertisement di media TV tentang layanan				
			c. Telah terdapat sistem <i>punishment</i> (sanksi)/ <i>reward</i> bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar	<p>a. Telah terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar dan sudah diimplementasikan</p>	B	0,5	<p>1. PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai</p>	Jan - Desember 2017	Dokumen SE Reward and Punishment	Juli 2018	
				<p>b. Telah terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar ada namun belum diimplementasikan</p>			2. Sertifikat penghargaan kepada petugas layanan				
				<p>c. Belum terdapat sistem sanksi/reward bagi pelaksana layanan serta pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar</p>			3. Draft SE Sekjen tentang pemberian penghargaan dan pengenaan sanksi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Kominfo			Juli 2018	
			d. Telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi	<p>a. Apabila seluruh pelayanan sudah dilakukan secara terpadu</p> <p>b. Apabila sebagian besar pelayanan sudah dilakukan secara terpadu</p> <p>c. Apabila sebagian kecil pelayanan sudah dilakukan secara terpadu</p>	A	1	<p>a). Telah terdapat Layanan terpadu dan proses penyelesaiannya di masing-masing Direktorat Jenderal. layanan tersebut dapat diakses melalui website : layanan.kominfo.go.id dan PTSP Kominfo di Lt. 1</p> <p>b). Kementerian Kominfo tergabung dalam PTSP Pusat di BKPM sesuai Permenkominfo No.40 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Komunikasi dan Informatika kepada Kepala BKPM. Sejak tahun 2015, setiap semester 3 orang pejabat/pelaksana bertugas di BKPM.</p>	Jan - Desember 2017			
				<p>d. Apabila tidak ada pelayanan yang dilakukan secara terpadu</p>			1. Foto Layanan Terpadu PTSP Kominfo				
							3. Peraturan Menteri Kominfo No.40 Tahun 2014 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Kominfo kepada Kepala BKPM				
							4. Keputusan Menteri Kominfo No.1036 Tahun 2015 tentang Penugasan Pejabat yang Berwenang Menerbitkan Perizinan Teknis di BKPM dalam Bidang Kominfo				
							5. Integrasi layanan dengan BKPM				
							6. PKS antara Dirjen PPI Kemkominfo dan Dirjen AHU Kemkumham				

			d. Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan	a. Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan	A	1		Persentase jumlah pengaduan yang berhasil diselesaikan berkisar antara 98,69 % s/d 100% dari jumlah pengaduan Update Bulan Juli 2018 : Ditjen SDPPI dan Ditjen PPI melaksanakan monev Penanganan Pengaduan perbulan dan rekomendasi perbaikan layanan kemudian Ditjen IKP (Muspen) telah melaksanakan survey revitalisasi museum (mengubah logo, tagline).	Jan - Desember 2017			
				b. Telah dilakukan tindak lanjut atas sebagian besar pengaduan pelayanan				1. Data Statistik Contact Center				
				c. Telah dilakukan tindak lanjut atas				2. Laporan Bulanan Contact Center				
				d. Belum dilakukan tindak lanjut atas				3. Rekapitulasi pengaduan				
								4. Tindaklanjuti pengaduan				
			e. Telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan / masukan	a. Evaluasi atas penanganan keluhan / masukan dilakukan secara berkala	A	1		Evaluasi telah dilakukan untuk memperbaiki penanganan pengaduan : Update Bulan Juli 2018 : Ditjen SDPPI dan Ditjen PPI melaksanakan monev Penanganan Pengaduan perbulan dan rekomendasi perbaikan layanan kemudian Ditjen IKP (Muspen) telah melaksanakan survey revitalisasi museum (mengubah logo, tagline).	Jan - Desember 2017			
				b. Evaluasi atas penanganan keluhan / masukan dilakukan tidak berkala				1. Laporan Pelaksanaan Contact Center				
				c. Belum ada evaluasi penanganan keluhan / masukan				2. Evaluasi penanganan pengaduan				
		4	Penilaian kepuasan terhadap pelayanan (1,5)	1,5		1,50	100,00%					
			a. Dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	a. Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dilakukan secara berkala b. Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tidak berkala c. Belum ada survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	A	1		a). Pelaksanaan survey di satker penyelenggara layanan Tahun 2016 1. Hasil Survey Ditjen SDPPI (4 layanan) : Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, Sertifikasi Operator Radio, Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi 2. Hasil Survey jasa dan jaringan Telekomunikasi 3. Hasil survey Layanan Nama Domain 4. Hasil Survey Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik 5. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan Perizinan Penyelenggaraan Penyiaran Update Bulan Juli 2018 : 1. Ditjen PPI dan Ditjen SDPPI telah melakukan survey IKM tahun 2017. dan tahun 2018 telah dilakukan secara triwulanan 2. Ditjen IKP (Muspen) akhir tahun 2017 melakukan survey kepuasan masyarakat dan tahun 2017 Ditjen APTIKA telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat ttng layanan domain	Jan - Desember 2017			Koordinator PIC 4 : Perzil Yurdis DUKUNGAN : 1. Ditjen APTIKA (Pak Hasyim) 2. Ditjen PPI (Salfikar A) 3. Ditjen SDPPI (Ibu Ernawati) 4. Ditjen IKP (Ibu Fransiska) 5. BALITBANG (Pak Hendra) 6. BAKTI (Ibu Fadiah M) 7. SEKJEN (Pak Yessi dan Pak Sukartono) 8. ITJEN (Pak Randi) UTAMA : 1. Biro Hukum (Pak Ibrahim)
			b. Hasil survey kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka	Ya, apabila tersedia media untuk mengakses data hasil survey dengan mudah	Ya	1		Hasil survei dapat diakses melalui website: http://www.postel.go.id/publikasi-hasil-survei-tahunan-69 http://ditel.kominfo.go.id/kuisiner/hasil-kuisiner/pelayananprimaditjenppi.go.id (tel), e-penyiaran.kominfo.go.id, s.id/surveimuspen https://pse.kominfo.go.id 1. Capture Link Hasil Survei di Website				
			c. Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat	a. Dilakukan tindak lanjut atas seluruh hasil survey kepuasan masyarakat	A	1		Terdapat matriks tindaklanjuti hasil survey kepuasan masyarakat : Capaian Bulan Juli 2018 : Tersedia data rencana aksi dan rekomendasi hasil IKM pelayanan perizinan Telekomunikasi	Jan - Desember 2017			
				b. Dilakukan tindak lanjut atas sebagian besar hasil survey kepuasan masyarakat				1. Undangan dan Absensi Rapat Tindaklanjuti Rekomendasi Hasil Survey				
				c. Dilakukan tindak lanjut atas sebagian kecil hasil survey kepuasan masyarakat				2. Undangan rapat, Laporan Pelaksanaan FGD				
				d. Belum dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat				3. Laporan Tindaklanjuti hasil survei				

	5	Pemanfaatan Teknologi Informasi (1)	1,0		1,00	100,00%				
		a. Telah memiliki rencana penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan	Ya, apabila ada rencana penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan	Ya	1		<p>Penerapan teknologi telah dilakukan pada unit layanan dengan adanya e-licensing untuk perizinan spektrum frekuensi radio, perizinan penyelenggaraan penyiaran, perizinan penyelenggaraan telekomunikasi, pelayanan nama domain, dan e-sertifikasi perangkat telekomunikasi. Selain itu, pengembangan modul machine to machine untuk pertukaran data</p> <p>1. Rencana induk TI Kominfo 2. Kerangka kerja otomatisasi pelayanan publik 3. Telah dilaksanakan integrasi pelayanan publik terpadu melalui landing page : layanan.kominfo.go.id</p> <p>Capaian Bulan Juli 2018 :</p> <p>1. Ditjen SDPPI menerapkan teknologi Computer Assisted Test (CAT) untuk ujian sertifikasi Operator Radio, Pembayaran Host to Host untuk sertifikasi operator radio, Penerapan teknologi dukungan untuk implementasi OSS (penyesuaian modul SIM 5)</p> <p>2. Ditjen PPI telah menerapkan teknologi dukungan untuk implementasi OSS (SimP3, e- Liensing)</p> <p>3. Ditjen IKP (Muspen) membuat website mendaftarkan kunjungan secara online</p>	Jan - Desember 2017		<p>Koordinator PIC 5 : Ratnadi Hendra HP. 081315441157</p> <p>DUKUNGAN : 1. Ditjen APTIKA (Pak Hasyim) 2. Ditjen PPI (Salfikar A) 3. Ditjen SDPPI (Ibu Ernawati) 4. Ditjen IKP (Ibu Fransiska) 5. BALITBANG (Pak Hendra) 6. BAKTI (Ibu Fadiah M) 7. SEKJEN (Pak Yessi dan Pak Sukartono) 8. ITJEN (Pak Randi)</p> <p>UTAMA : 1. Biro Hukum (Pak Ibrahim)</p>
		b. Telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan	a. Seluruh pelayanan telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan b. Sebagian besar pelayanan telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan c. Sebagian kecil pelayanan telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan d. Seluruh pelayanan belum menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan	A	1		<p>Seluruh pelayanan telah menerapkan teknologi informasi yaitu melalui website Kominfo untuk layanan perizinan pos, telekomunikasi dan penyiaran, layanan publik Ditjen APTIKA dan Ditjen SDPPI sudah melalui satu website yaitu : layanan.kominfo.go.id kemudian untuk layanan publik lainnya sudah dilakukan melalui aplikasi seperti : http://bbptk.kominfo.go.id, http://bbppt.postel.go.id/ http://muspen.kominfo.go.id, www.mmtc.ac.id, mpn.kominfo.go.id, ppid.kominfo.go.id, http://pusdiklatkominfo.wordpress.com. http://simponipppi.go.id https://pse.kominfo.go.id helpdesk.layanan.go.id</p> <p>Beberapa layanan terkait perizinan telah menerapkan aplikasi e-licensing, yaitu :SIMS untuk perizinan spektrum frekuensi radio, SIMP3 untuk perizinan penyiaran, SIP2TEL untuk pengujian perangkat telekomunikasi, dan e-licensing untuk perizinan penyelenggaraan telekomunikasi. Di samping itu diterapkan Host to Host untuk pembayaran BHP Frekuensi Radio, dan pengembangan Machine to Machine dalam pertukaran data.</p> <p>1. Capture Website dari semua penyelenggara layanan 2. Dokumen Host to Host 3. Rencana Pengembangan Sistem Machine to Machine</p>	Jan - Desember 2017		
		c. Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus	a. Perbaikan dilakukan secara terus-menerus b. Perbaikan dilakukan tidak secara terus menerus c. Belum dilakukan perbaikan	A	1		<p>4. Paparan Pelayanan Prima Ditjen PPI</p> <p>Perbaikan dilakukan terus menerus terhadap aplikasi layanan perizinan</p> <p>Capaian Bulan Juli 2018 : Roadmap pelayanan publik berbasis IT</p>	Jan - Desember 2017		
							1. Roadmap pengembangan sistem Machine to Machine pelayanan spektrum frekuensi radio			
							2. Paparan Pelayanan Prima Ditjen PPI			
							3. Roadmap pengembangan standar pelayanan publik			
							4. Capture Website lama dan website baru perizinan online pos dan telekomunikasi			
							5. Laporan penggunaan aplikasi MANTRA			