Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Komplek Perkantoran Gentung Temiang Gedung E Lt. 1, Jl. Kesuma Bangsa KM. 4, Tanah Grogot, Kabupaten Paser 76211

PANDUAN PEMOHON

Tata cara mengajukan permohonan layanan dan memantau prosesnya hingga selesai

Ringkasan Alur

1. Memilih layanan yang dibutuhkan
2. Mengisi dan mengirimkan formulir permohonan
3. Menyimpan nomor tiket yang diterima
4. Memantau status permohonan hingga selesai

Pemohon tidak perlu membuat akun maupun memasang aplikasi apa pun. Perkiraan waktu pengisian formulir 3–5 menit. Mohon menyiapkan berkas persyaratan terlebih dahulu apabila layanan yang dipilih mempersyaratkannya.

1. Membuka Portal Layanan

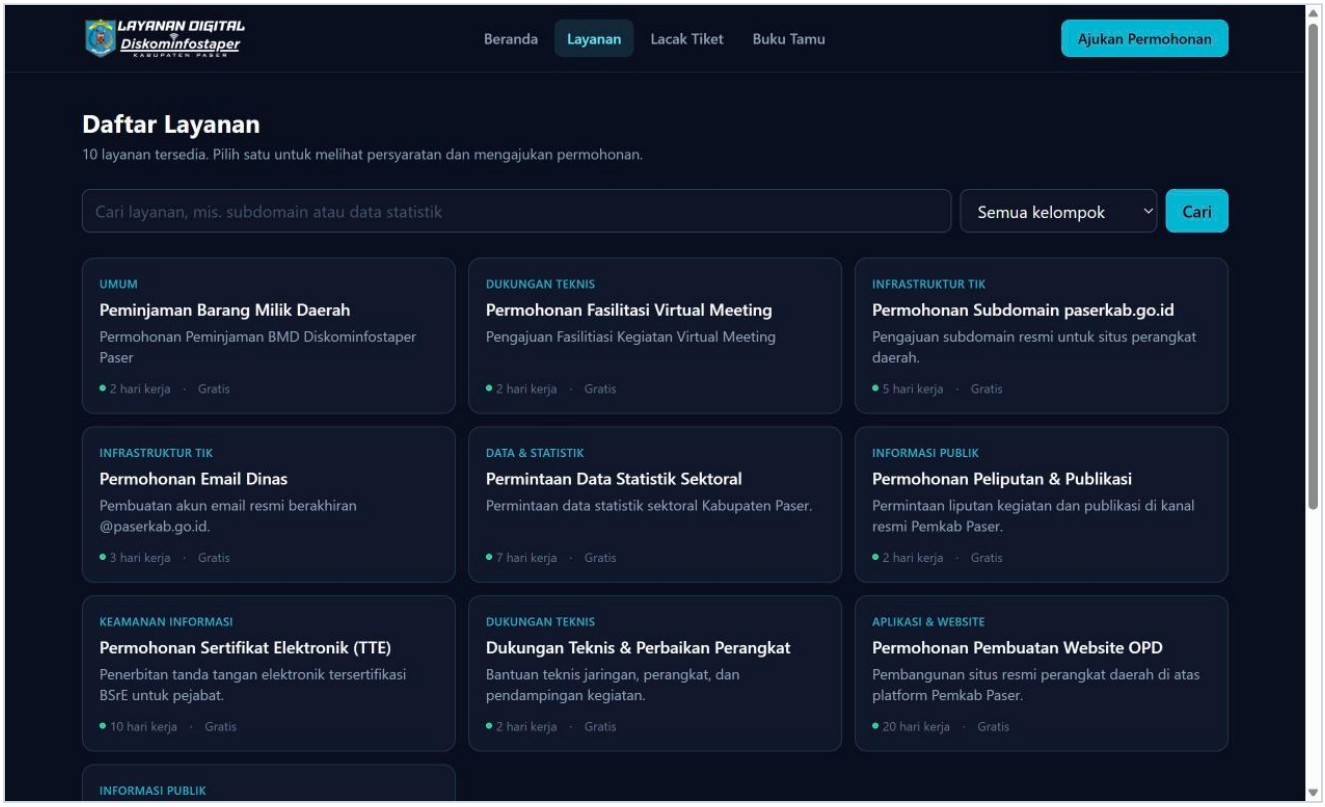
Silakan mengakses laman `layanan-kominfo.paserkab.go.id` melalui peramban pada telepon pintar maupun komputer. Halaman muka memuat pintasan menuju daftar layanan, pelacakan tiket, dan buku tamu.



Halaman muka portal layanan digital

2. Memilih Layanan yang Dibutuhkan

Pilih menu **Lihat Daftar Layanan**. Apabila daftar dirasa terlalu panjang, gunakan kolom pencarian atau penyaring kelompok layanan. Setiap kartu layanan telah mencantumkan perkiraan waktu penyelesaian dan biayanya.

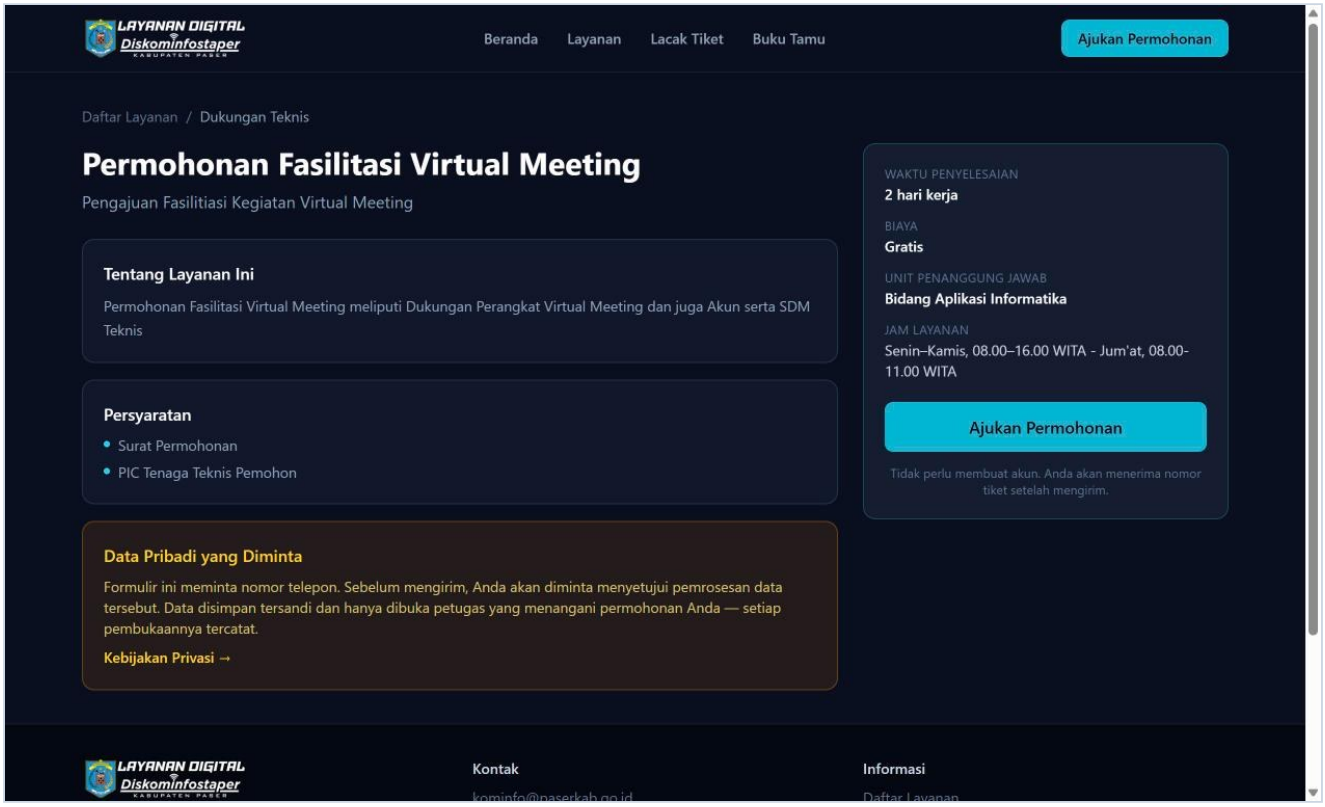


Daftar layanan beserta pencarian dan penyaring kelompok

3. Membaca Persyaratan Layanan

Halaman layanan menjelaskan berkas yang perlu disiapkan, unit kerja yang menangani, jam layanan, serta target waktu penyelesaian. Apabila layanan tersebut meminta data pribadi, tersedia keterangan mengenai data apa saja yang diminta beserta tujuan penggunaannya.

> Mohon menyiapkan berkas persyaratan sebelum mulai mengisi formulir, dalam format PDF, JPG, atau PNG dengan ukuran paling besar 2 MB. Formulir yang ditinggalkan pada pertengahan proses harus diisi kembali dari awal.

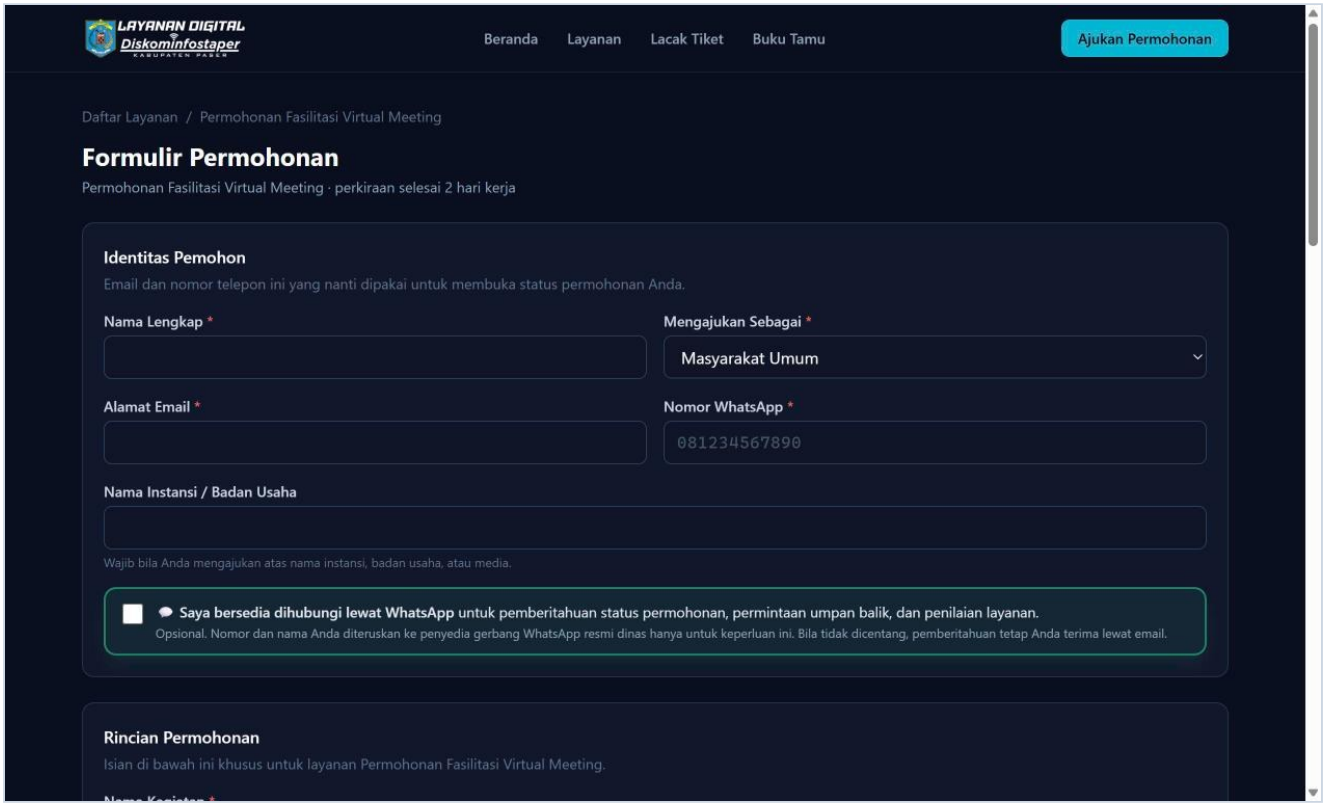


Halaman rincian layanan berisi persyaratan dan waktu penyelesaian

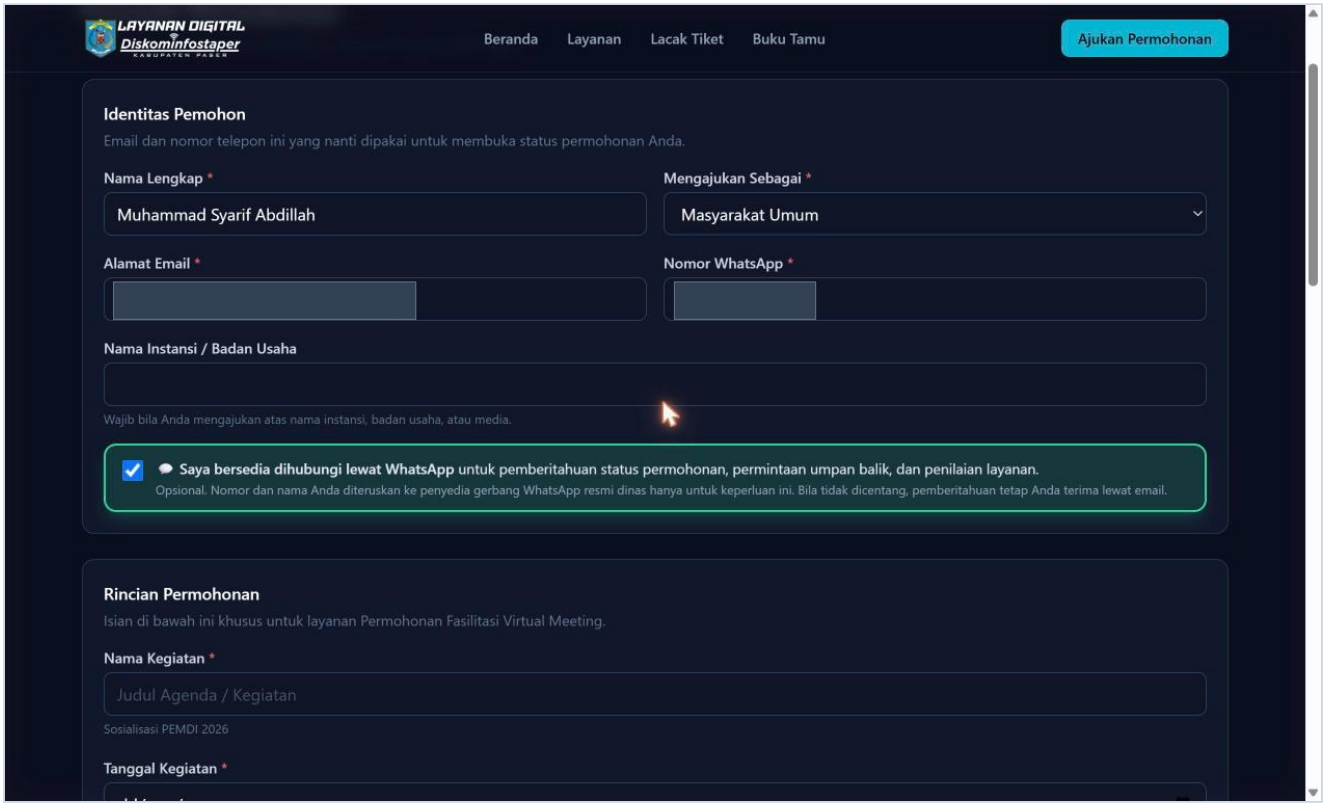
4. Mengisi Identitas Pemohon

Pilih tombol **Ajukan Permohonan**, kemudian isikan nama, alamat email, dan nomor WhatsApp. Mohon mencatat alamat email serta nomor yang Anda gunakan pada tahap ini, karena keduanya menjadi syarat untuk membuka kembali halaman status permohonan.

> Pernyataan kesediaan dihubungi melalui WhatsApp bersifat pilihan, namun disarankan agar pemberitahuan perkembangan permohonan dapat Anda terima secara langsung. Apabila tidak dicentang, seluruh pemberitahuan tetap dikirimkan melalui alamat email.



Bagian identitas pemohon pada formulir permohonan

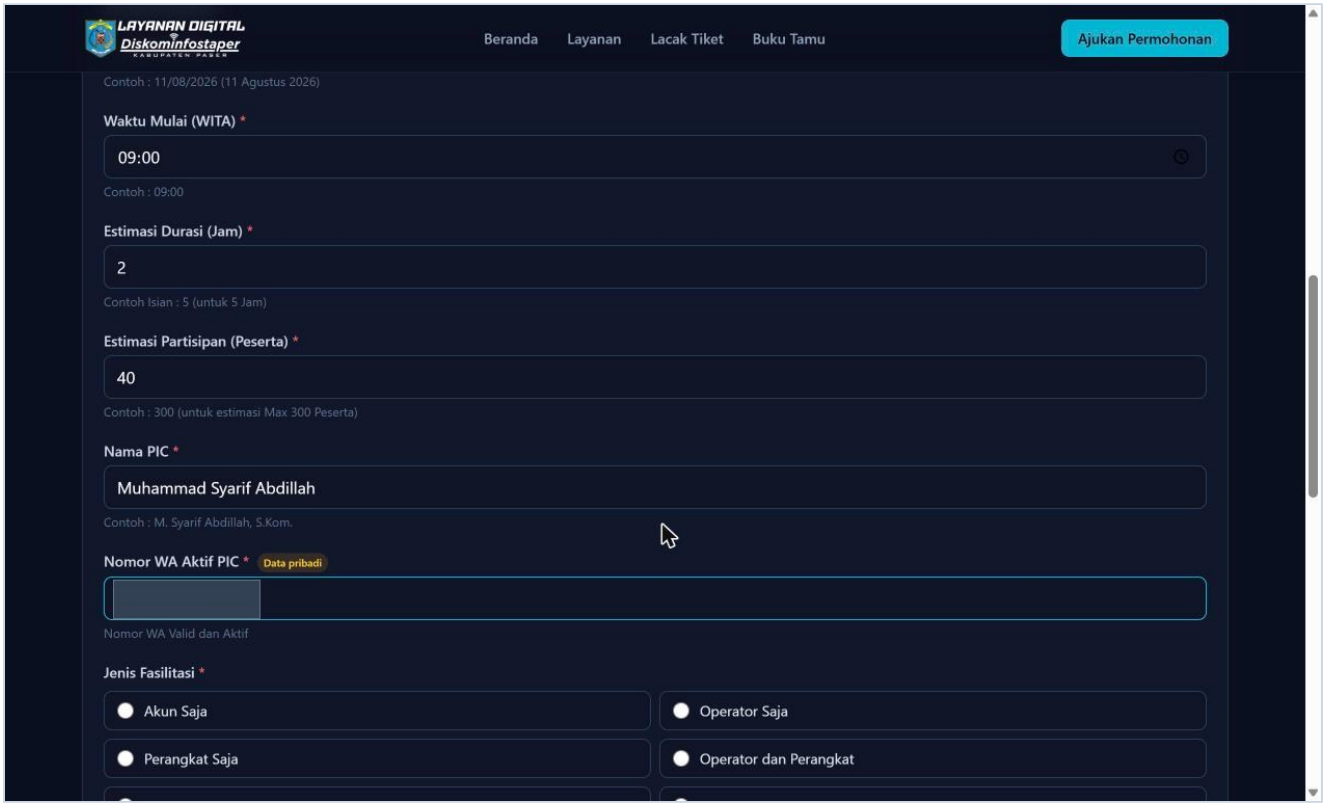


Identitas pemohon yang telah terisi beserta pernyataan kesediaan WhatsApp

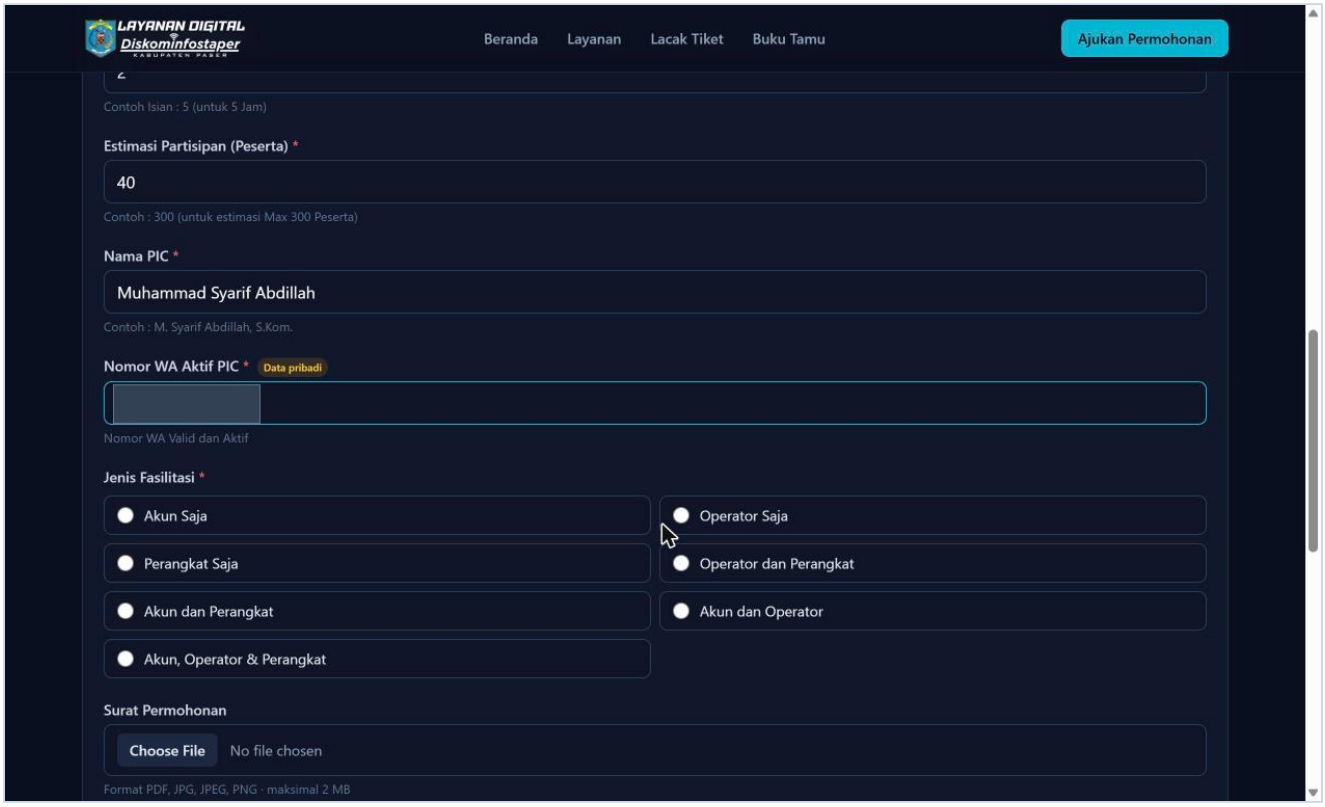
5. Mengisi Rincian Permohonan

Isian pada bagian ini menyesuaikan layanan yang Anda pilih. Kolom bertanda bintang merah wajib diisi, dan pada setiap kolom telah disediakan contoh pengisiannya. Apabila terdapat berkas persyaratan, silakan mengunggahnya pada kolom yang tersedia.

> Kolom bertanda **Data pribadi** disimpan dalam bentuk tersandi dan hanya dapat dibuka oleh petugas yang menangani permohonan Anda. Setiap pembukaan data tersebut tercatat dalam jejak audit.



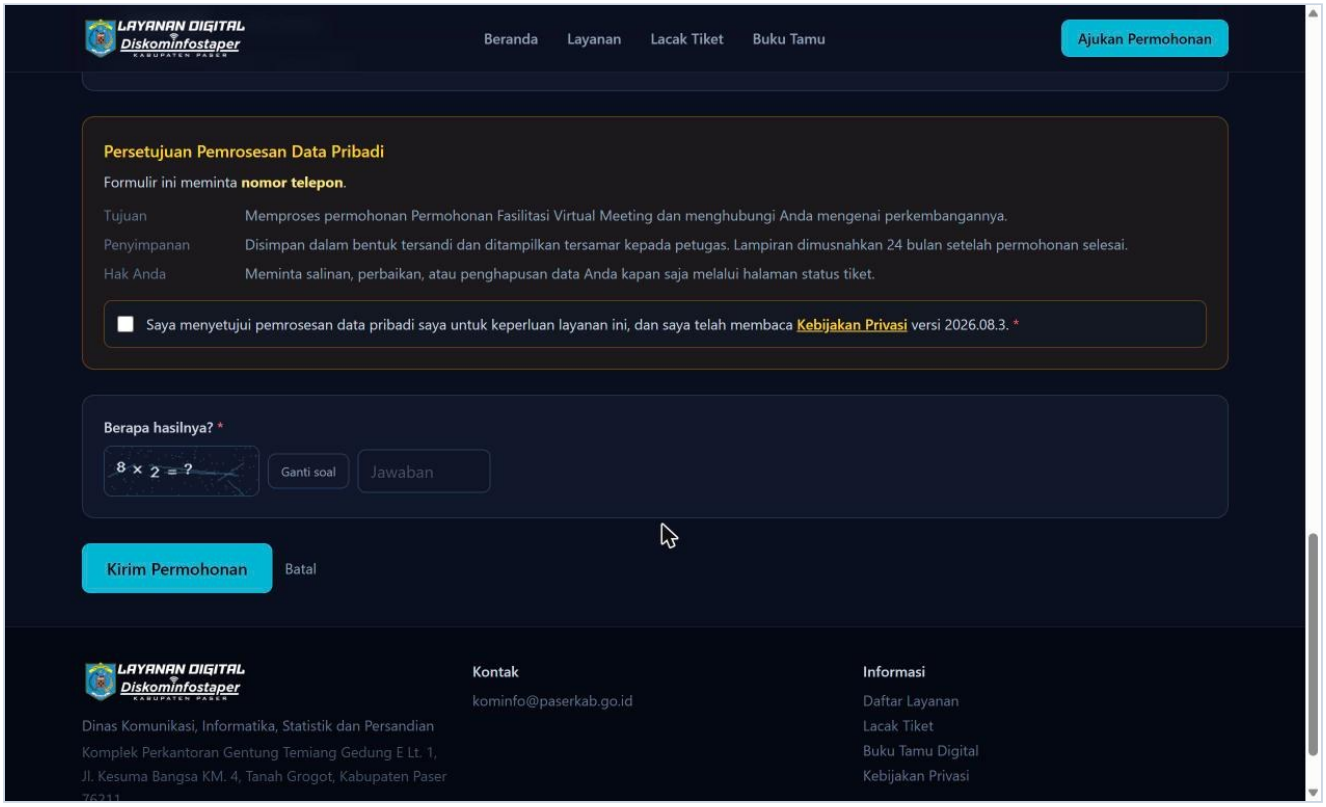
Rincian permohonan yang telah terisi



Pilihan jenis fasilitasi dan kolom unggah berkas

6. Menyetujui dan Mengirimkan Permohonan

Pada bagian akhir formulir terdapat pernyataan persetujuan pemrosesan data pribadi yang wajib dicentang, serta satu soal hitungan sederhana sebagai pengaman dari pengiriman otomatis. Setelah keduanya terisi, pilih tombol **Kirim Permohonan**.

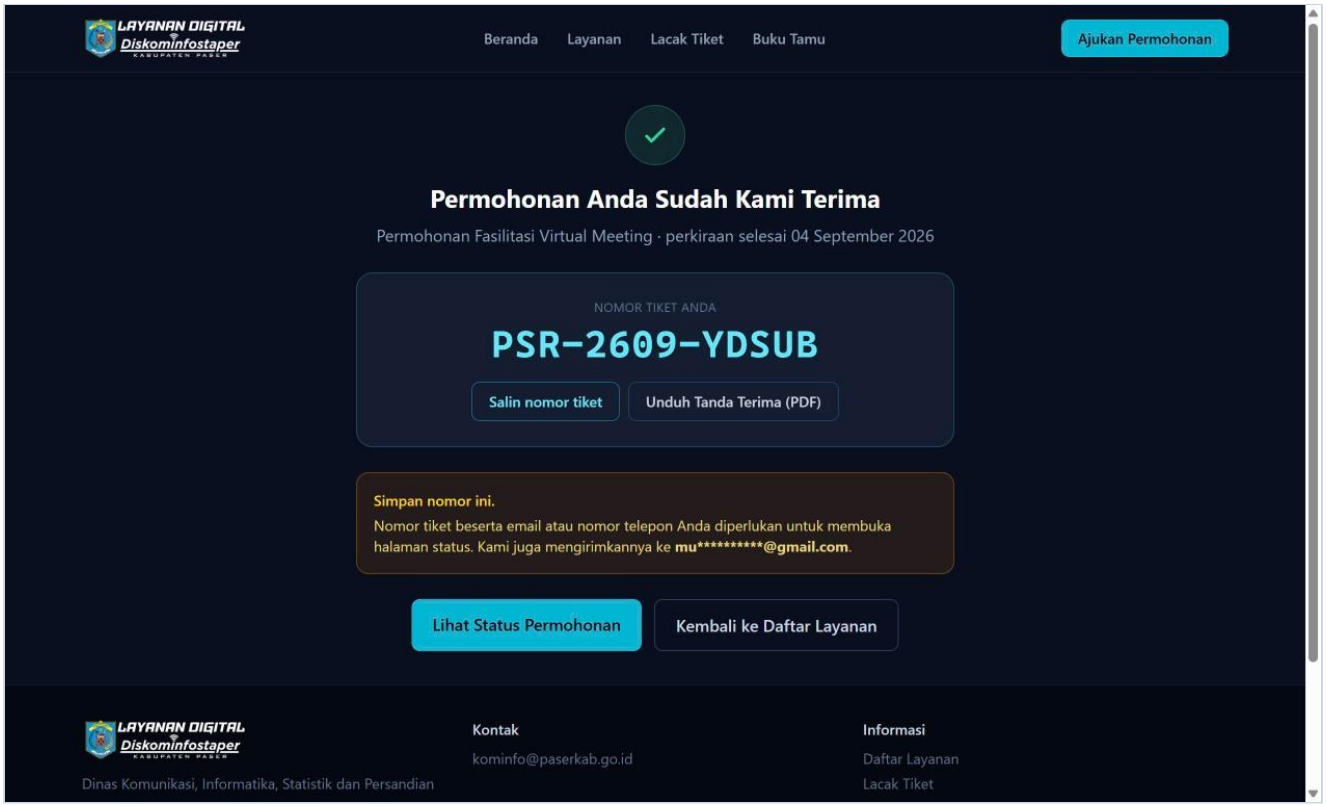


Pernyataan persetujuan data pribadi, soal hitungan, dan tombol kirim

7. Menyimpan Nomor Tiket

Permohonan yang berhasil diterima akan memperoleh nomor tiket, sebagai contoh `PSR-2609-YDSUB`. Tersedia tombol untuk menyalin nomor tersebut serta mengunduh tanda terima dalam bentuk PDF. Nomor yang sama juga kami kirimkan ke alamat email Anda.

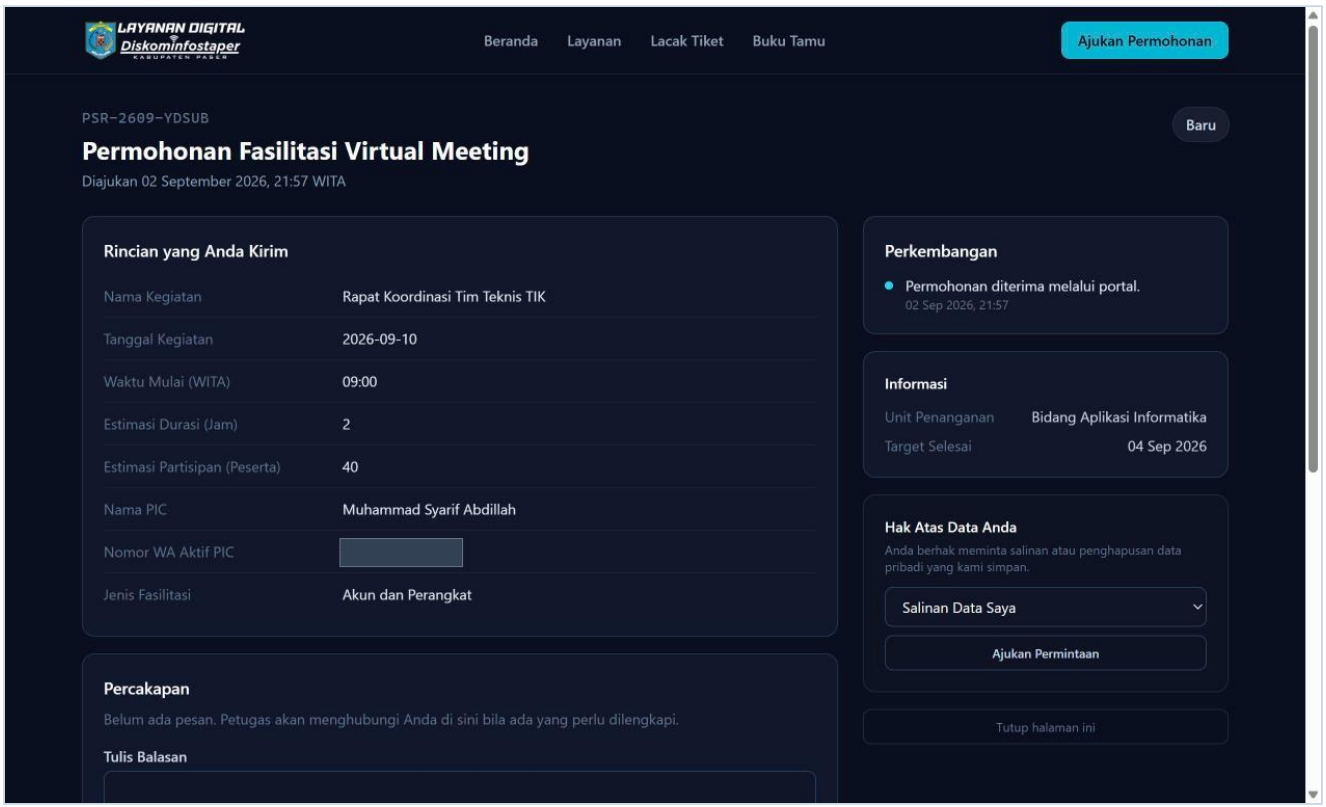
> Nomor tiket merupakan kunci permohonan Anda. Mohon disimpan sampai permohonan dinyatakan selesai.



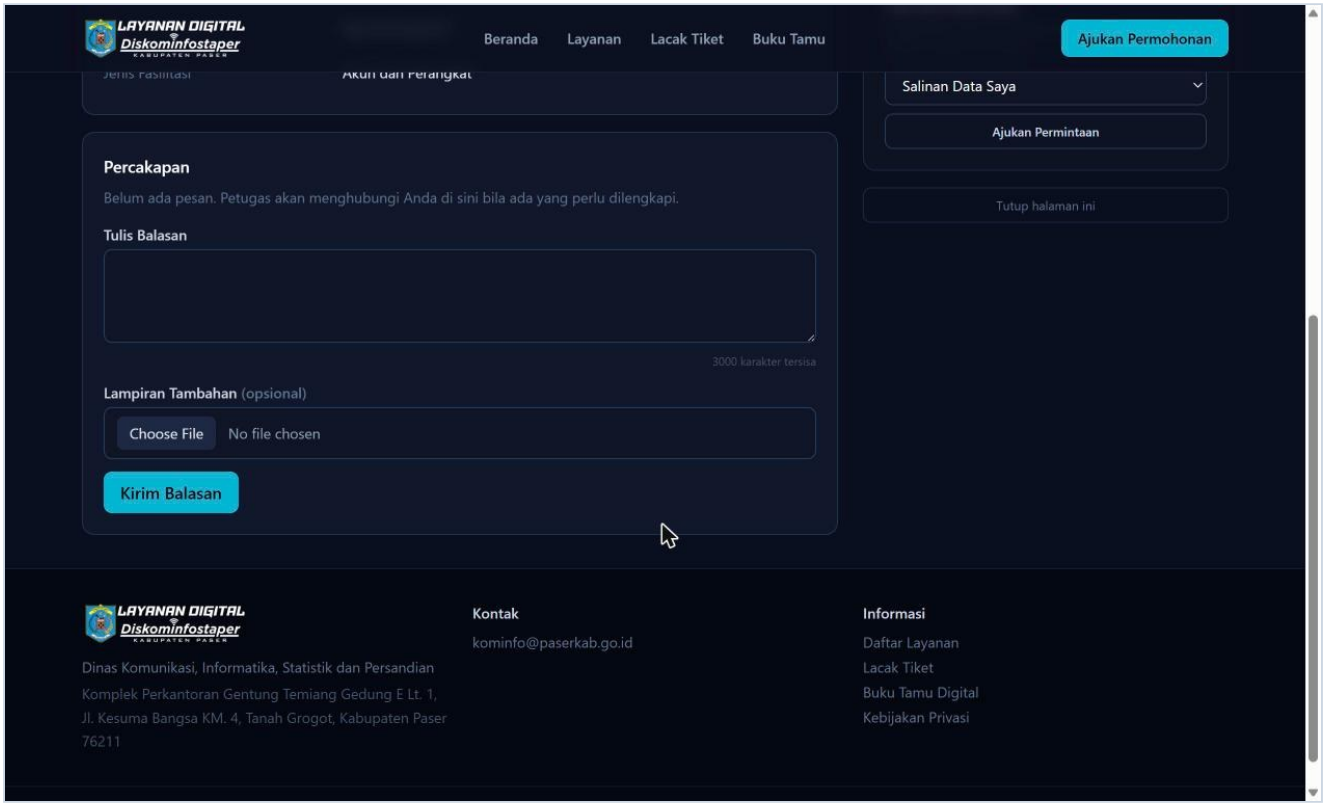
Halaman keberhasilan pengiriman yang menampilkan nomor tiket

8. Memantau Perkembangan Permohonan

Halaman status memuat rincian yang Anda kirimkan, riwayat perkembangan, unit kerja yang menangani, serta target waktu penyelesaian. Apabila petugas memerlukan kelengkapan, pesannya akan tersampaikan pada bagian Percakapan. Anda dapat membalas sekaligus melampirkan berkas tambahan melalui bagian tersebut.



Halaman status permohonan beserta riwayat perkembangan

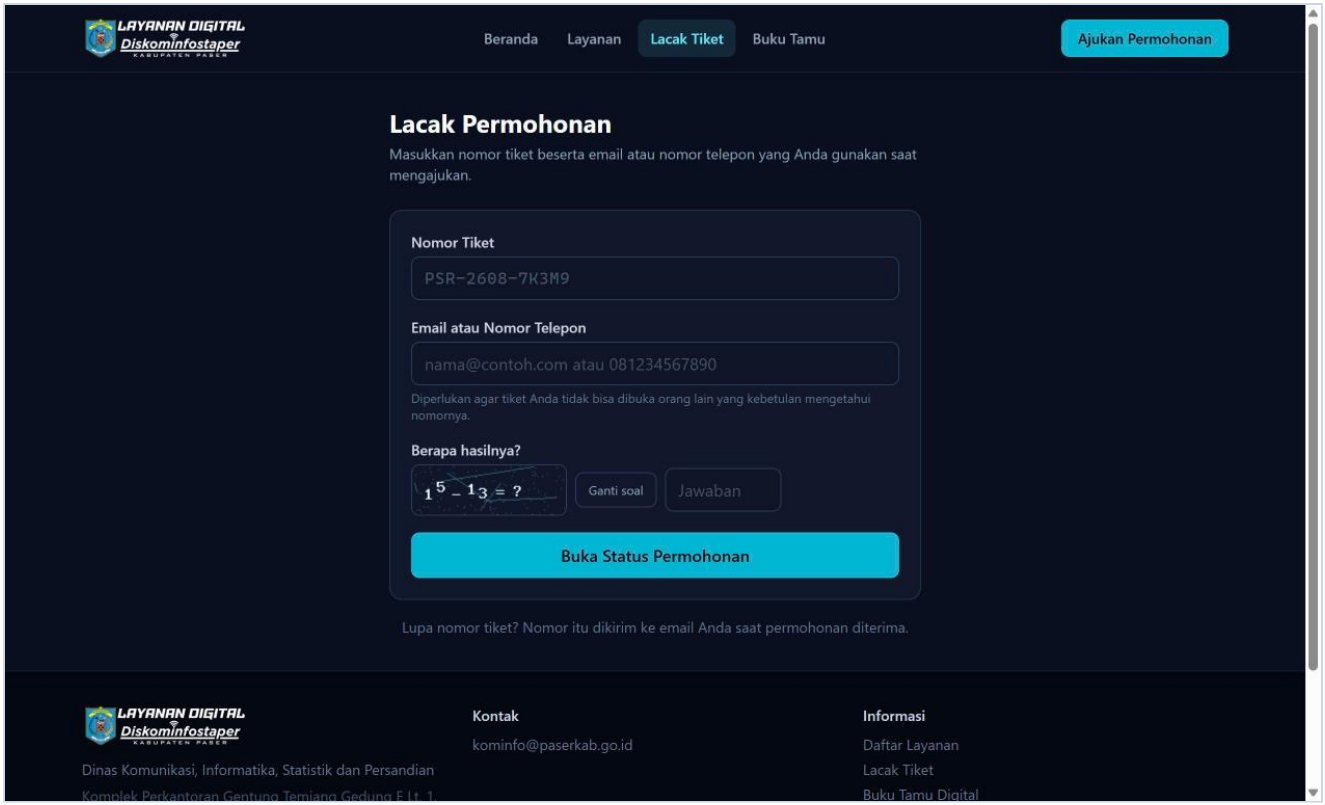


Kolom percakapan untuk membalas petugas dan melampirkan berkas

9. Membuka Kembali Status Permohonan

Pilih menu **Lacak Tiket**. Anda akan diminta memasukkan nomor tiket, alamat email atau nomor telepon yang digunakan pada saat mengajukan, serta satu soal hitungan.

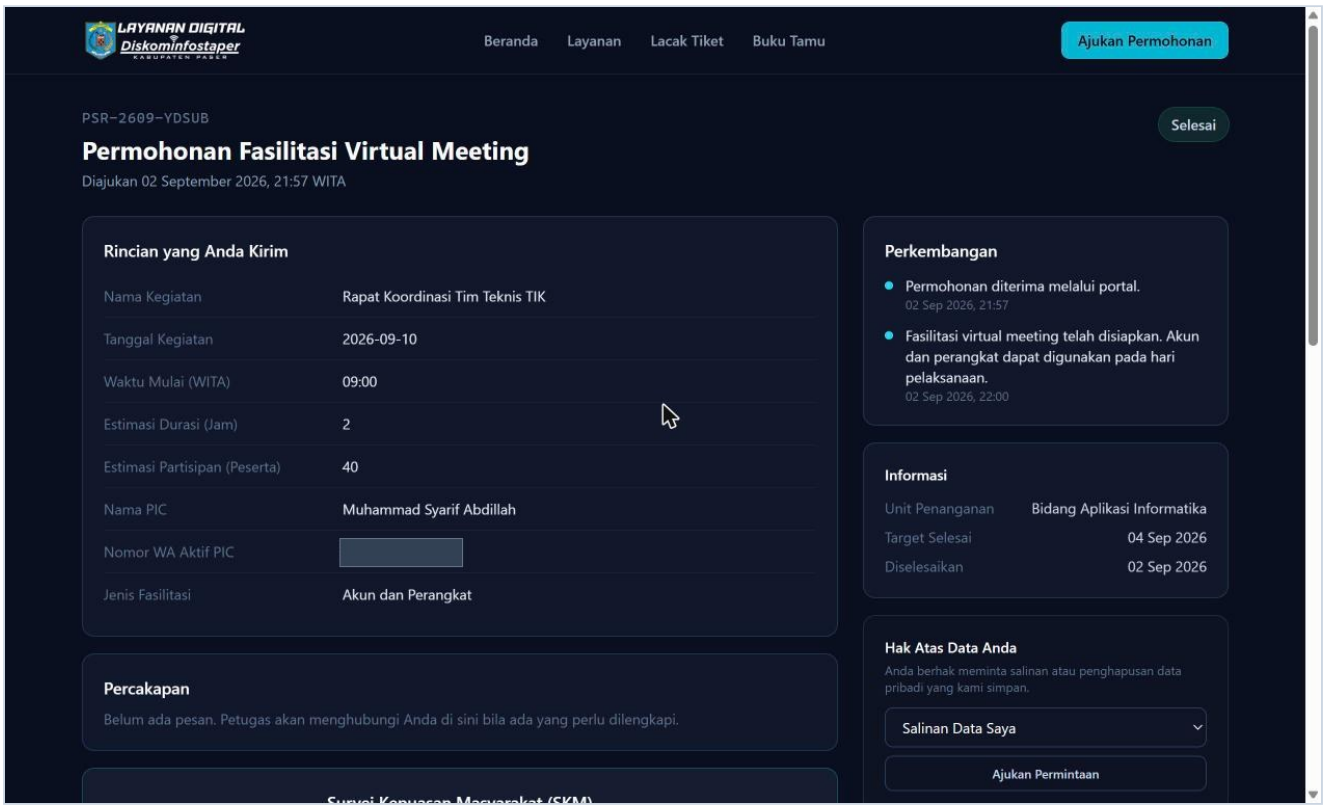
> Nomor tiket sengaja tidak dijadikan syarat tunggal. Tanpa data kedua tersebut, pihak lain yang kebetulan mengetahui nomor tiket Anda dapat turut membaca isi permohonan.



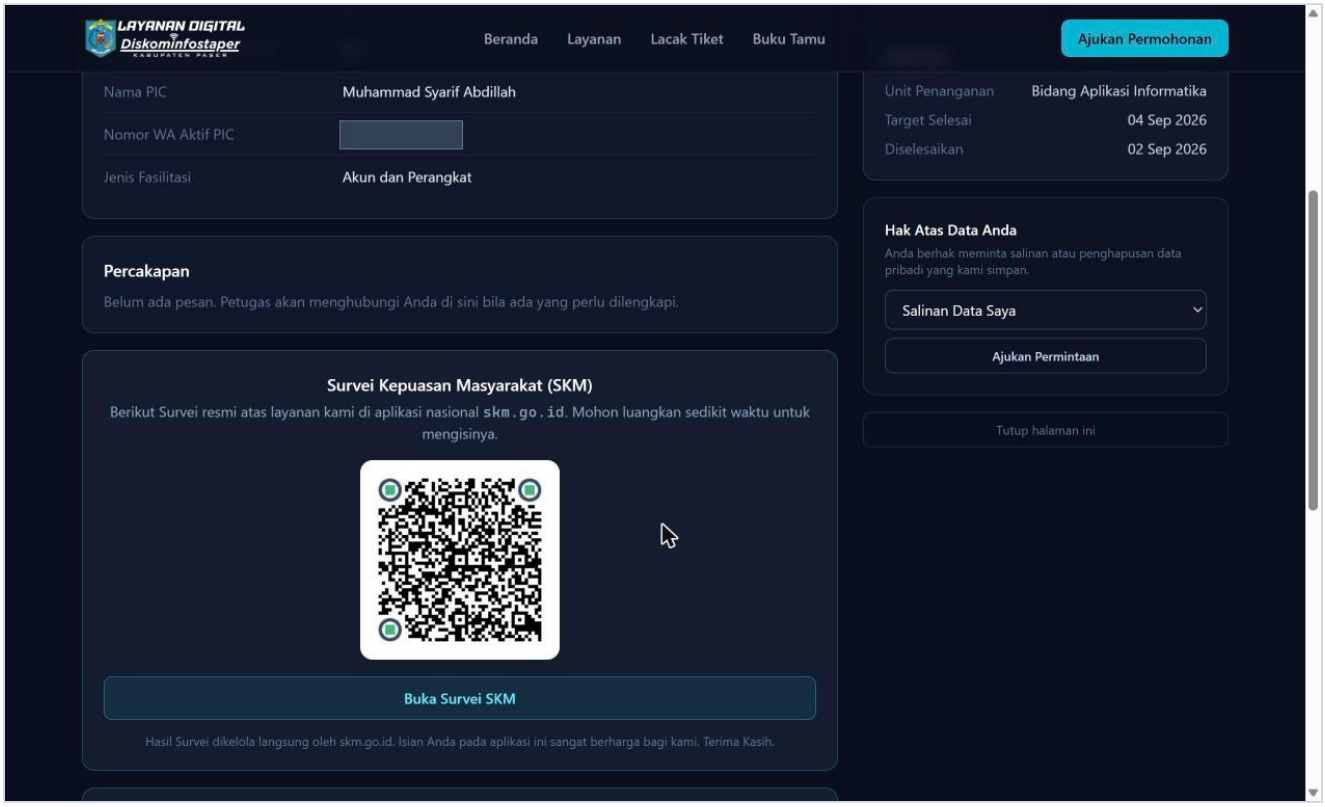
Halaman pelacakan permohonan

10. Setelah Permohonan Dinyatakan Selesai

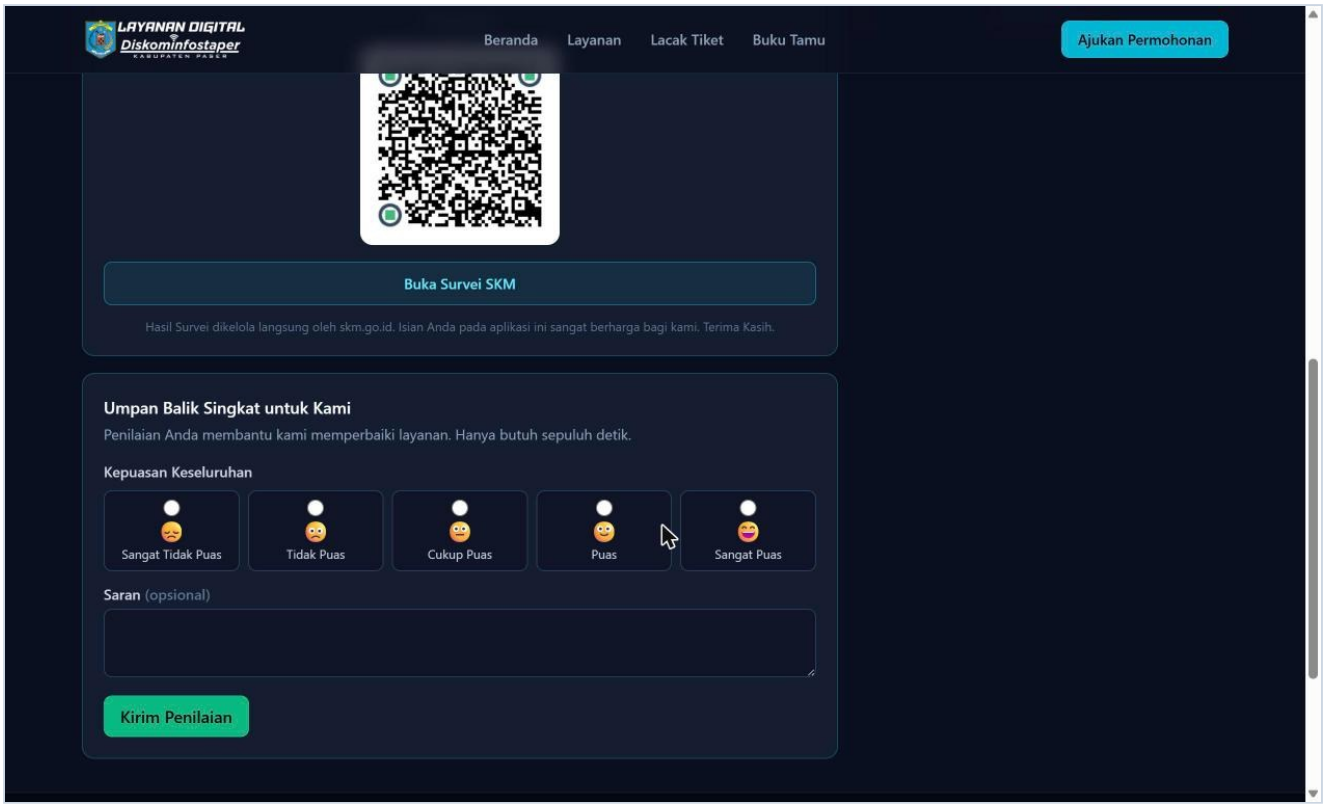
Setelah status berubah menjadi **Selesai**, halaman status menampilkan dua hal. Pertama, Survei Kepuasan Masyarakat resmi pada aplikasi nasional `skm.go.id`, yang dapat diakses melalui kode QR maupun tombol yang tersedia. Kedua, kolom umpan balik singkat pada portal ini. Kesediaan Anda mengisi keduanya sangat membantu kami dalam memperbaiki mutu layanan.



Halaman status permohonan yang telah selesai



Bagian Survei Kepuasan Masyarakat beserta kode QR



Bagian umpan balik singkat beserta pilihan tingkat kepuasan

PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN

Bagaimana apabila nomor tiket hilang?

Nomor tiket dikirimkan ke alamat email Anda pada saat permohonan diterima. Silakan memeriksa kotak masuk, termasuk folder spam.

Mengapa pada saat melacak masih diminta alamat email atau nomor telepon?

Ketentuan tersebut menjaga agar permohonan Anda tidak dapat dibuka oleh pihak lain yang mengetahui nomor tiketnya. Mohon mengisikan alamat email atau nomor telepon yang sama dengan yang Anda gunakan pada saat mengajukan.

Bagaimana apabila berkas persyaratan melebihi 2 MB?

Silakan memperkecil ukuran berkas terlebih dahulu, atau mengirimkannya menyusul melalui kolom balasan pada halaman status permohonan setelah nomor tiket diterbitkan.

Mengapa pemberitahuan melalui WhatsApp tidak diterima?

Pemberitahuan melalui WhatsApp hanya dikirimkan apabila Anda mencentang pernyataan kesediaan pada formulir. Apabila tidak dicentang, seluruh pemberitahuan dikirimkan melalui alamat email.

Apakah data pribadi saya dapat dihapus?

Dapat. Pada halaman status permohonan tersedia bagian Hak Atas Data Anda untuk mengajukan permintaan salinan maupun penghapusan data pribadi yang kami simpan.

Bantuan Lebih Lanjut

Apabila masih terdapat hal yang perlu ditanyakan, silakan menghubungi kami melalui kominfo@paserkab.go.id, atau datang langsung pada jam layanan.

Data pribadi pemohon diproses sesuai Kebijakan Privasi portal dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Dokumen ini dibuat otomatis dari portal layanan pada 14 Oktober 2026. Versi terbaru selalu tersedia di https://layanan-kominfo.paserkab.go.id/panduan