



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Soekarno Hatta, No. 11 Padang Baru, Lubuk Basung
Website: agamkab.go.id email: diskominfo@agamkab.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN AGAM
NOMOR 25 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN AGAM

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa jenis pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya telah disesuaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan perlu dilakukan penyesuaian pada Pemerintah Daerah termasuk pada Organisasi Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik;
 - c. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b dan huruf c maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam tentang Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam..
- Mengingat:
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. 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);
 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);

- 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
- 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
- 8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
- 9. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Talaksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Agam (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Agam Nomor 11) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2025 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Agam Nomor 3);
- 10. Peraturan Bupati Agam Nomor 80 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Menetapan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:

NO	JENIS LAYANAN
1	Permohonan Penayangan Informasi Pada Videotron
2	Penyediaan Nomor Tunggal Panggilan Darurat
3	Penyediaan Jaringan Internet
4	Penyediaan Infrastruktur Server, Subdomain, Hosting dan Backup data
5	Penanganan Pengaduan Insiden Siber
6	Permohonan Pembuatan Alamat Surat Elektronik Pegawai
7	Permintaan Peliputan Kegiatan dan Release Media
8	Pembangunan dan/ atau Pengembangan Aplikasi Perangkat Daerah
9	Penanganan Gangguan Wi-Fi Publik

NO	JENIS LAYANAN
10	Permohonan Pemasangan Wi-Fi Publik
11	Permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik BSrE
12	Permohonan Peningkatan Kualitas Jaringan Internet Perangkat Daerah
13	Permohonan Pemanfaatan Data Cloud
14	Pengiriman Berita Sandi
15	Permohonan Fasilitasi Video Conference
16	Pendampingan Data Statistik Sektoral
17	Pendampingan Pengajuan Rekomendasi Kegiatan Statistik
18	Permintaan Pemutakhiran Data Statistik Sektoral
19	Permintaan Data Statistik Sektoral
20	Permohonan Publikasi Data Statistik Sektoral
21	Penyediaan Internet Protocol Publik (IP Public)
22	Pengajuan Keberatan Permintaan Data dan Informasi
23	Fasilitasi Integrasi dan Interoperabilitas Data/Sistem Informasi Melalui SPLP/Katalog API
24	Penyebarluasan Informasi Publik melalui Media Elektronik dan Media Luar Ruang
25	Pengajuan Live Streaming Kegiatan melalui Kanal YouTube Instansi
26	Fasilitasi Pendaftaran Sistem Informasi/Aplikasi Pemerintah
27	Fasilitasi Diseminasi Informasi Melalui Lembaga Penyiaran Binaan Pemerintah Daerah
28	Peningkatan Kompetensi SDM TIK
29	Penyediaan Fasilitas Akses Internet Publik
30	Asistensi Penerapan Kebijakan Pemerintah Digital
31	Pelatihan Peningkatan Kompetensi Digital ASN
32	Penyediaan Dashboard Data Warehouse
33	Penyebarluasan Informasi Pelayanan Publik melalui Media Penyiaran
34	Pembuatan Vidio

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Lubuk Basung

Pada tanggal, 29 Mei 2026

Kepala Dinas



ROZA SYAFDEFIANTI, SSTP, M.Sc

Pembina Tk. I / IV/b

NIP: 19820807 200112 2 002

LAMPIRAN KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
KABUPATEN AGAM
NOMOR 25 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

1. PERMOHONAN PENAYANGAN INFORMASI PADA VIDEOTRON

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam; 2) Melampirkan materi tayangan berupa gambar/video dalam format MP4/JPG/PNG; 3) Materi tidak mengandung unsur SARA, politik praktis, pornografi, perjudian dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; 4) Materi bersifat informasi publik, pelayanan masyarakat, pendidikan, kesehatan, sosial, pemerintahan dan pembangunan daerah; 5) Mencantumkan jadwal penayangan yang diinginkan; 6) Tersedianya petugas/operator videotron.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon menyampaikan surat permohonan dan materi tayangan; 2) Surat diagendakan oleh petugas; 3) Kepala Dinas mendisposisikan kepada bidang terkait; 4) Operator melakukan verifikasi isi materi; 5) Jika sesuai ketentuan maka materi dijadwalkan tayang; 6) Operator melakukan upload dan penayangan materi; 7) Hasil pelaksanaan dilaporkan kepada atasan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan materi sesuai ketentuan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Penayangan informasi publik pada videotron milik Pemerintah Kabupaten Agam

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui SP4N-LAPOR, media sosial resmi dan layanan pengaduan Diskominfo.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) PP Nomor 96 Tahun 2012; 4) PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5) PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang SP4N; 6) Perbup Agam Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Diskominfo Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Komputer/Laptop; 2) Jaringan internet 3) Videotron; 4) Listrik cadangan; 5) ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai desain/media digital, editing konten, SOP pelayanan, komunikasi publik dan pengoperasian perangkat videotron.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan profesional, cepat, transparan dan sesuai SOP.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Materi tayangan diverifikasi sebelum ditayangkan dan data pemohon dijaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 1 tahun sekali melalui SKM dan evaluasi internal.

2. PELAYANAN PENYEDIAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Instansi/perangkat daerah mengajukan permohonan layanan nomor tunggal panggilan darurat. 2) Tersedia data kontak petugas/operator layanan darurat. 3) Tersedia sarana dan prasarana pendukung layanan komunikasi dan pusat kendali (command center). 4) Tersedia jaringan internet dan perangkat telekomunikasi pendukung. 5) Surat penunjukan admin/operator layanan.

2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan penyediaan layanan nomor tunggal panggilan darurat. 2) Petugas melakukan verifikasi dokumen dan kebutuhan layanan. 3) Dilakukan koordinasi teknis dengan perangkat daerah/instansi terkait. 4) Dilakukan konfigurasi sistem dan integrasi layanan panggilan darurat. 5) Uji coba layanan dan pelatihan operator. 6) Layanan nomor tunggal panggilan darurat diaktifkan dan dapat digunakan masyarakat. 7) Monitoring dan evaluasi layanan dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil verifikasi disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat aktif. 2) Integrasi layanan pengaduan/panggilan darurat antar perangkat daerah. 3) Dashboard atau pusat kendali layanan kedaruratan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita

		Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Ruang command center/helpdesk. 2) Komputer dan perangkat server. 3) Jaringan internet dan telepon. 4) Sistem aplikasi layanan panggilan darurat. 5) UPS dan perangkat pendukung kelistrikan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami pengelolaan layanan kedaruratan. 2) Memahami administrasi jaringan dan sistem informasi. 3) Memiliki kemampuan komunikasi dan penanganan aduan darurat. 4) Mampu melakukan monitoring layanan TIK.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Data dan informasi layanan dijaga kerahasiaannya. 2) Sistem dilengkapi mekanisme backup dan keamanan jaringan. 3) Penanganan panggilan darurat dilakukan sesuai prosedur keselamatan dan kedaruratan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

3. PENYEDIAAN JARINGAN INTERNET

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan penyediaan jaringan internet dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Data lokasi pemasangan jaringan internet. 3) Data kebutuhan bandwidth dan jumlah pengguna. 4) Tersedianya perangkat pendukung jaringan di lokasi layanan. 5) Surat penunjukan admin/operator jaringan pada perangkat daerah.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan penyediaan jaringan internet. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis. 3) Dilakukan survei lokasi pemasangan jaringan. 4) Penyusunan desain/topologi jaringan dan penentuan kebutuhan bandwidth. 5) Instalasi dan konfigurasi perangkat jaringan internet. 6) Pengujian koneksi dan kualitas jaringan. 7) Layanan jaringan internet diaktifkan dan digunakan oleh perangkat daerah/unit kerja. 8) Monitoring dan pemeliharaan jaringan dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil survei teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Layanan jaringan internet aktif. 2) Akses internet pada perangkat daerah/unit kerja. 3) Dukungan monitoring dan pemeliharaan jaringan internet.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

		2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Server dan perangkat jaringan. 2) Router, switch, access point, dan modem. 3) Kabel jaringan/fiber optic. 4) Sistem monitoring jaringan. 5) Ruang jaringan dan perangkat pendukung kelistrikan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi jaringan komputer. 2) Memahami konfigurasi perangkat jaringan dan internet. 3) Memiliki kemampuan troubleshooting jaringan. 4) Memahami keamanan jaringan dan sistem informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan akses jaringan dijaga melalui sistem keamanan jaringan. 2) Dilakukan backup konfigurasi dan monitoring jaringan secara berkala. 3) Perlindungan data dan akses internet sesuai kebijakan keamanan informasi pemerintah daerah.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.
----	----------------------------	--

4. PENYEDIAAN INFRASTRUKTUR SERVER, SUBDOMAIN, HOSTING DAN BACKUP DATA

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan penyediaan server, subdomain, hosting, atau backup data dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Data aplikasi/sistem informasi yang akan dihosting. 3) Kebutuhan spesifikasi server dan kapasitas penyimpanan data. 4) Nama subdomain yang diajukan sesuai ketentuan domain pemerintah daerah. 5) Surat penunjukan admin/pengelola aplikasi. 6) Dokumen keamanan dan klasifikasi data apabila diperlukan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan layanan infrastruktur server, subdomain, hosting, atau backup data. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis. 3) Dilakukan analisis kebutuhan kapasitas server, storage, dan jaringan. 4) Penyiapan server, hosting, subdomain, dan media backup data. 5) Konfigurasi sistem, database, keamanan, dan akses layanan. 6) Pengujian layanan hosting, subdomain, dan backup data. 7) Layanan diaktifkan dan dapat digunakan oleh perangkat daerah/unit kerja. 8) Monitoring, pemeliharaan, dan backup data dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil verifikasi teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Infrastruktur server aktif dan siap digunakan. 2) Subdomain resmi pemerintah daerah. 3) Layanan hosting aplikasi/sistem informasi. 4) Layanan backup dan pemulihan data (restore).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukan kepada kepala Dinas Kominfo 2) Aplikasi SP4N Laporan. 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo

B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Server fisik atau virtual. 2) Data center atau ruang server. 3) Storage dan media backup data. 4) Sistem virtualisasi dan cloud server. 5) Firewall dan sistem keamanan jaringan. 6) Sistem monitoring server dan backup data. 7) UPS dan perangkat pendukung kelistrikan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi server dan sistem operasi. 2) Memahami pengelolaan hosting, domain, dan subdomain. 3) Memiliki kemampuan manajemen database dan backup data.

		4) Memahami keamanan sistem informasi dan jaringan. 5) Memiliki kemampuan troubleshooting server dan layanan hosting.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan server dan data dijaga melalui sistem keamanan informasi. 2) Dilakukan backup data secara berkala dan penyimpanan cadangan. 3) Sistem dilengkapi firewall, antivirus, dan kontrol akses pengguna. 4) Pemulihan data dilakukan sesuai prosedur disaster recovery.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

5. PENANGANAN PENGADUAN INDISEN SIBER

No	Komponen	Uraian
1) Prosedur Pelaporan		
1.	Identifikasi Awal	1) Setiap individu yang menemukan kejadian mencurigakan wajib segera melaporkannya. 2) Jika pengguna menemukan bug, konfigurasi tidak aman, atau kelemahan prosedur, segera dilaporkan.
2.	Saluran Pelaporan Resmi	1) Email: security@perusahaan.com 2) Hotline internal: ext. 777 3) Sistem tiket/helpdesk: https://helpdesk.perusahaan.com 4) (Opsional) Portal khusus Vulnerability Disclosure.
3.	Isi Laporan Minimal	1) Waktu & lokasi kelemahan ditemukan. 2) Deskripsi kelemahan. 3) Sistem/aplikasi yang terdampak. 4) Potensi risiko (jika dapat diidentifikasi).

4.	Konfirmasi Penerimaan	1) Tim IRT/CSIRT wajib memberikan konfirmasi penerimaan laporan maksimal 1x24 jam.
5.	Tindak Lanjut	1) Analisis kelemahan oleh tim teknis. 2) Eskalasi ke manajemen bila risiko tinggi/kritis. 3) Perbaiki segera atau rencana mitigasi disusun.
B	Prosedur Respons Insiden	
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 2) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Deteksi dan Konfirmasi	1) Insiden dilaporkan melalui sistem tiket/email/telepon. 2) Tim IRT melakukan validasi awal terhadap laporan.
3.	Klasifikasi Insiden	1) Rendah: gangguan minor, tidak memengaruhi operasional. 2) Sedang: berdampak terbatas pada unit tertentu. 3) Tinggi: berdampak signifikan pada data atau sistem utama. 4) Kritis: mengganggu layanan utama, melibatkan kebocoran data rahasia/regulator.
4.	Respons Awal	1) Melakukan isolasi sistem terdampak. 2) Mengaktifkan mitigasi sementara (contoh: blokir IP, matikan akses, rollback konfigurasi). 3) Komunikasi kepada pihak terkait.
5.	Investigasi dan Analisis	1) Mengumpulkan bukti (log, snapshot, trafik jaringan). 2) Mengidentifikasi penyebab utama (root cause). 3) Menentukan cakupan dampak.

6.	Pemulihan	1) Mengembalikan layanan ke kondisi normal. 2) Memastikan patch, konfigurasi, atau kontrol keamanan diterapkan. 3) Monitoring pasca-pemulihan untuk memastikan insiden tidak terulang.
7.	Dokumentasi dan Laporan	1) Semua langkah dicatat dalam <i>Incident Report Form</i> . 2) Laporan akhir disampaikan ke manajemen dan, jika diperlukan sampai ke regulator.
8.	Review Pasca Insiden (<i>Lessons Learned</i>)	1) Evaluasi efektivitas respons. 2) Update kebijakan, prosedur, atau kontrol teknis berdasarkan hasil evaluasi. 3) Sosialisasi temuan kepada tim terkait.

6. PERMOHONAN PEMBUATAN ALAMAT SURAT ELEKTRONIK PEGAWAI

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan pembuatan alamat surat elektronik pegawai dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Data pegawai yang meliputi: Nama lengkap ,NIP ,Jabatan ,Unit kerja ,Nomor telepon aktif 3) Surat penunjukan/admin pengelola email perangkat daerah apabila diperlukan. 4) Pegawai aktif pada instansi pemerintah daerah.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan pembuatan alamat surat elektronik pegawai. 2) Petugas melakukan verifikasi data dan kelengkapan administrasi. 3) Penentuan format alamat surat elektronik sesuai standar pemerintah daerah. 4) Pembuatan akun surat elektronik pegawai pada sistem email pemerintah daerah. 5) Konfigurasi akun dan pengaturan hak akses pengguna. 6) Penyampaian informasi akun kepada pemohon/pegawai. 7) Aktivasi dan penggunaan alamat surat elektronik pegawai. 8) Monitoring dan pengelolaan akun dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan valid.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.

5.	Produk Pelayanan	1) Akun surat elektronik pegawai aktif. 2) Alamat email resmi pemerintah daerah untuk pegawai. 3) Hak akses penggunaan layanan surat elektronik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Server email pemerintah daerah. 2) Sistem manajemen surat elektronik. 3) Jaringan internet dan perangkat komputer. 4) Sistem keamanan email dan antivirus. 5) Helpdesk layanan TIK.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi sistem email dan server. 2) Memahami tata kelola akun pengguna. 3) Memiliki kemampuan konfigurasi dan troubleshooting email. 4) Memahami keamanan informasi dan perlindungan data pengguna.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Kerahasiaan akun dan data pengguna dijaga sesuai ketentuan keamanan informasi. 2) Sistem email dilengkapi pengamanan password dan antivirus. 3) Dilakukan monitoring akses dan backup data surat elektronik secara berkala.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

7. PERMINTAAN PELIPUTAN KEGIATAN DAN RELEASE MEDIA

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan peliputan; 2) Jadwal kegiatan; 3) Lokasi kegiatan; 4) Narahubung kegiatan; 5) Rundown kegiatan bila ada.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Surat diterima dan diagendakan; 2) Disposisi Kepala Dinas; 3) Penugasan tim peliputan; 4) Pelaksanaan peliputan; 5) Penyusunan berita/release; 6) Publikasi pada media resmi pemerintah dan media kerja sama.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Peliputan dilaksanakan sesuai jadwal kegiatan, release media diterbitkan maksimal 1 x 24 jam setelah kegiatan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Pelayanan	Berita pemerintah daerah, dokumentasi foto/video dan release media.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui SP4N-LAPOR, media sosial resmi dan layanan pengaduan Diskominfo.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) UU Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers; 4) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5) Perbup Agam Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Diskominfo Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Kamera; 2) Handphone 3) Komputer/Laptop; 4) Internet; 5) Kendaraan operasional; 6) Clip on (wireless); 7) Tripod.
3.	Kompetensi Pelaksana	Jurnalistik, fotografi, videografi, editing berita dan komunikasi publik.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	2-3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi disampaikan akurat, faktual dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data dokumentasi tersimpan aman dan digunakan sesuai ketentuan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi rutin melalui rapat bidang, Insight/Professional Dashboard/Analytic Media Sosial, dan survei kepuasan masyarakat.

8. PEMBANGUNAN DAN/ ATAU APLIKASI PERANGKAT DAERAH PENGEMBANGAN

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. OPD membuat Permohonan dan mengisi form pembuatan/pengembangan aplikasi dan disampikan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Agam 2. dokumen pendukung pembuatan aplikasi

2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Penyampain permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan informatika. 2) Kepala dinias informatikan mendisposisikan kepada Kepala Bidang Layanan e-Governmen. 3) Kepala Bidang layanan e-Government mendisposisikan surat kepada Kepala Seksi Pengembnagan Aplikasi. 4) Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Menunjuk Tim Pembuatan atau pengembangan Aplikasi atas persetujuan atasan yang melibatkan programmer dan tenaga fungsional Pranata komputer. 5) Dinas Komunikasi Informatika Mengirimkan Undangan Pemanggilan kepada pemohon untuk malakukan pembahasan dan perumusan alur data dan alur aplikasi. 6) Proses Pembuatan Aplikasi 7) Uji coba aplikasi 8) Perbaikan dan penyempurnaan aplikasi berdasarkan hasil pengujian. 9) Pelatihan pengguna/admin aplikasi. 10) Implementasi dan penerapan aplikasi. 11) Monitoring dan pemeliharaan aplikasi dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pembuatan dan pengembangan aplikasi disesuaikan dengan tingkat kerumitan alur data aplikasi dan kelengkapan dokumen dari pemohon sebagai data dukung dalam membuat dan mengembangkan aplikasi.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Aplikasi yang sudah selesai akan dibuatkan nama domain aplikasi sesuai dengan permintaan dari pemohon; 2) Setelah dibutkan Domain aplikasi akan dilakukan pengujian dan akan dilakukan perbaikan apabila ada Bug dan apabila sudah dirasa berjalan sesuai dengan alur data yang disepakati maka selanjutnya dibuatkan prosedur atau petunjuk (Panduan) penggunaan aplikasi dan pembagian user name; 3) Bersama OPD pemohon Dinas komunikasi dan Informatika Malakukan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada pengguna.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

		2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Alat tulis kantor 2) Ruang Rapat yang nyaman 3) Server dan hosting aplikasi. 4) Perangkat komputer dan jaringan internet. 5) Software pengembangan aplikasi dan database. 6) Sistem keamanan aplikasi dan backup data. 7) Buku Panduan Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami analisis kebutuhan sistem informasi. 2) Memiliki kemampuan pemrograman aplikasi dan database. 3) Memahami desain UI/UX aplikasi. 4) Memahami integrasi sistem dan keamanan informasi. 5) Memiliki kemampuan pengujian dan pemeliharaan aplikasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan aplikasi dan data dijaga sesuai standar keamanan informasi. 2) Dilakukan backup data dan source code secara berkala. 3) Hak akses pengguna diatur sesuai kewenangan. 4) Sistem dilengkapi mekanisme audit log dan pengamanan aplikasi.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

9. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN GANGGUAN WI-FI PUBLIK

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Pengguna menyampaikan laporan gangguan layanan Wi-Fi publik. 2) Informasi lokasi titik Wi-Fi publik yang mengalami gangguan. 3) Waktu kejadian dan jenis gangguan yang dialami. 4) Dokumentasi pendukung apabila diperlukan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pengguna menyampaikan laporan gangguan Wi-Fi publik melalui helpdesk atau kanal pengaduan. 2) Petugas menerima dan mencatat laporan gangguan. 3) Petugas melakukan verifikasi dan identifikasi gangguan jaringan. 4) Dilakukan pengecekan perangkat jaringan dan koneksi internet. 5) Petugas melakukan perbaikan, konfigurasi ulang, atau koordinasi dengan penyedia layanan internet apabila diperlukan. 6) Pengujian kembali layanan Wi-Fi publik setelah penanganan gangguan selesai. 7) Penyampaian informasi hasil penanganan kepada pelapor. 8) Monitoring kualitas layanan Wi-Fi publik dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1) Gangguan ringan: maksimal 1 x 24 jam. 2) Gangguan sedang/berat yang memerlukan penggantian perangkat atau koordinasi pihak ketiga: maksimal 3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Penanganan gangguan layanan Wi-Fi publik. 2) Pemulihan koneksi internet Wi-Fi publik. 3) Informasi status penyelesaian gangguan layanan.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Perangkat access point dan router Wi-Fi. 2) Sistem monitoring jaringan internet. 3) Perangkat komputer/laptop teknis. 4) Jaringan internet dan perangkat pendukung.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi jaringan dan internet. 2) Memiliki kemampuan troubleshooting jaringan Wi-Fi. 3) Memahami konfigurasi access point dan perangkat jaringan. 4) Memahami keamanan jaringan dan layanan internet publik.

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan jaringan Wi-Fi publik dijaga melalui sistem keamanan jaringan. 2) Dilakukan monitoring akses dan penggunaan jaringan secara berkala. 3) Penanganan gangguan dilakukan dengan memperhatikan keamanan perangkat dan data pengguna.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

10. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMASANGAN WI-FI PUBLIK

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan pemasangan Wi-Fi publik dari perangkat daerah, pemerintah desa/kelurahan, atau instansi terkait. 2) Data lokasi pemasangan Wi-Fi publik. 3) Data kebutuhan pengguna dan cakupan area layanan. 4) Tersedianya sumber listrik dan lokasi pemasangan perangkat jaringan. 5) Surat penunjukan penanggung jawab/admin lokasi layanan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan pemasangan Wi-Fi publik. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis. 3) Dilakukan survei lokasi pemasangan jaringan dan perangkat Wi-Fi. 4) Penyusunan desain/topologi jaringan dan kebutuhan bandwidth. 5) Instalasi perangkat access point dan konfigurasi jaringan internet. 6) Pengujian koneksi dan kualitas layanan Wi-Fi publik. 7) Aktivasi layanan Wi-Fi publik dan penyerahan akses kepada penanggung jawab lokasi. 8) Monitoring dan pemeliharaan layanan dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil survei teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.

5.	Produk Pelayanan	1) Layanan Wi-Fi publik aktif dan dapat digunakan masyarakat. 2) Titik akses internet publik pada lokasi yang ditentukan. 3) Dukungan monitoring dan pemeliharaan layanan Wi-Fi publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Access point dan router Wi-Fi. 2) Perangkat switch dan modem/internet gateway. 3) Kabel jaringan dan tiang/perangkat pendukung instalasi. 4) Sistem monitoring jaringan internet. 5) Perangkat komputer/laptop teknis.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi jaringan dan internet. 2) Memiliki kemampuan instalasi dan konfigurasi perangkat Wi-Fi. 3) Memiliki kemampuan troubleshooting jaringan. 4) Memahami keamanan jaringan internet publik.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan jaringan Wi-Fi publik dijaga melalui sistem keamanan jaringan. 2) Dilakukan monitoring penggunaan jaringan secara berkala. 3) Instalasi perangkat dilakukan sesuai standar keamanan kelistrikan dan jaringan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

11. PERMOHONAN PENERBITAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK BSrE

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Permohonan menyampaikan surat secara langsung/via post/ online dialamatkan ke Dinas Kominfo; 2. Tersedianya buku agenda/ tamu; 3. Tersedianya petugas agendaris yang berkopete.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat secara langsung atau via post/ online yang dialamatkan kepada Dinas Kominfo. 2. Surat tersebut diterima oleh agendaris dan dicatat dalam agenda surat masuk. 3. Surat tersebut disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. 4. Kepala Dinas melalui Sekretaris, mendisposisikan surat tersebut kepada bidang bersangkutan sesuai dengan maksud

		dari isi surat. 5. Surat diserahkan oleh agendaris dan disampaikan Kepada Bidang Bersangkutan. 6. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Satu surat 10 menit jika masing-masing pihak berada di tempat untuk tanda tangan elektronik
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Tanda Tangan Elektronik dan maksud surat.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, yang mengatur penggunaan tanda tangan elektronik dan sertifikat elektronik dalam transaksi elektronik; 2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), yang mewajibkan penggunaan Sertifikat Elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik; 3) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018, yang mengatur tata cara permohonan, pemeriksaan, dan penerbitan Sertifikat Elektronik; 4) Peraturan BSSN Nomor 6 Tahun 2024, yang menetapkan tugas BSrE dalam pelayanan penerbitan, pembaruan, dan pencabutan Sertifikat Elektronik; 5) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 6) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Sususnan Organisasi,Tugas,Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang Tunggu /lobby yang nyaman 4) Toilet

		5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1) ASN 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid dan dokumen sesuai dengan aslinya. 2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Dinas Kominfo dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Berlaku selama 2 tahun dan bisa diperpanjang.

12. Standar Pelayanan Permohonan Peningkatan Kualitas Jaringan Internet Perangkat Daerah

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan peningkatan kualitas jaringan internet dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Data lokasi dan kondisi jaringan internet yang digunakan saat ini. 3) Informasi kendala atau gangguan kualitas jaringan yang dialami. 4) Data kebutuhan bandwidth dan jumlah pengguna jaringan. 5) Surat penunjukan admin/operator jaringan perangkat daerah.

2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Perangkat daerah mengajukan permohonan peningkatan kualitas jaringan internet. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis. 3) Dilakukan survei dan analisis kondisi jaringan internet existing. 4) Penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas jaringan dan kebutuhan bandwidth. 5) Konfigurasi ulang, optimalisasi, atau penambahan perangkat jaringan apabila diperlukan. 6) Pengujian kualitas koneksi dan stabilitas jaringan internet. 7) Implementasi peningkatan layanan jaringan internet. 8) Monitoring dan evaluasi kualitas jaringan dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil analisis teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Peningkatan kualitas dan stabilitas jaringan internet perangkat daerah. 2) Optimalisasi bandwidth dan konektivitas jaringan. 3) Dukungan monitoring dan pemeliharaan jaringan internet.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Laporan 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo

B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Router, switch, dan access point jaringan. 2) Sistem monitoring jaringan internet. 3) Kabel jaringan dan perangkat pendukung. 4) Komputer/laptop teknisi jaringan. 5) Infrastruktur internet dan server pendukung.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi jaringan komputer dan internet. 2) Memiliki kemampuan analisis dan troubleshooting jaringan. 3) Memahami konfigurasi perangkat jaringan dan bandwidth management. 4) Memahami keamanan jaringan dan sistem informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang

5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan jaringan dijaga melalui sistem keamanan dan kontrol akses jaringan. 2) Dilakukan monitoring trafik dan penggunaan jaringan secara berkala. 3) Konfigurasi jaringan dilakukan sesuai standar keamanan informasi pemerintah daerah.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

13. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMANFAATAN DATA CLOUD

No	Komponen	Uraian
B. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan pemanfaatan data cloud dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Data aplikasi/sistem informasi yang akan menggunakan layanan cloud. 3) Kebutuhan kapasitas penyimpanan dan akses data cloud. 4) Data pengguna/admin yang diberikan hak akses. 5) Surat penunjukan admin/pengelola layanan cloud. 6) Dokumen klasifikasi dan keamanan data apabila diperlukan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan pemanfaatan data cloud. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis layanan cloud. 3) Dilakukan analisis kebutuhan kapasitas storage, akses pengguna, dan keamanan data. 4) Penyiapan akun, storage cloud, dan hak akses pengguna. 5) Konfigurasi sistem penyimpanan dan sinkronisasi data cloud. 6) Pengujian akses dan keamanan layanan cloud. 7) Aktivasi layanan cloud dan penyampaian akses kepada pengguna/admin. 8) Monitoring penggunaan dan keamanan data cloud dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil verifikasi teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Akun layanan data cloud aktif. 2) Kapasitas penyimpanan cloud sesuai kebutuhan. 3) Hak akses pengguna/admin layanan cloud.

		4) Dukungan backup dan sinkronisasi data cloud.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Laporan 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Server cloud dan storage data. 2) Infrastruktur jaringan internet dan data center. 3) Sistem keamanan cloud dan backup data. 4) Sistem monitoring penggunaan cloud. 5) Helpdesk layanan TIK.

3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi cloud computing dan storage. 2) Memiliki kemampuan konfigurasi dan pengelolaan layanan cloud. 3) Memahami keamanan data dan hak akses pengguna. 4) Memiliki kemampuan troubleshooting layanan cloud dan sinkronisasi data.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Data cloud dijaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaannya. 2) Hak akses pengguna diatur sesuai kewenangan. 3) Dilakukan backup data dan monitoring keamanan cloud secara berkala. 4) Sistem cloud dilengkapi mekanisme autentikasi dan pengamanan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

14. PENGIRIMAN LAPORAN BERITA SANDI

No	Komponen	Uraian
A. Penyampaian Pelayanan (<i>Servive Delevery</i>) - EMAIL SANAPATI		
1.	Persyaratan Pelayanan Penyampaian Laporan Berita Sandi Melalui Email Sanapati	1. Memiliki akun Email Sanapati yang aktif dan telah terverifikasi keamanannya 2. Dokumen Laporan Berita Sandi diformat sesuai standar regulasi persandian yang berlaku 3. Menggunakan perangkat/jaringan yang aman dan diizinkan oleh unit kerja persandian masing-masing instansi.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pengguna menyiapkan file Berita Sandi, melakukan enkripsi berkas, dan masuk (<i>login</i>) ke akun Email Sanapati melalui jalur koneksi aman . 2. Pengguna memasukkan alamat email tujuan (Kementerian/Lembaga/Daerah sasaran), mengunggah lampiran berkas berita sandi, dan mengirimkannya melalui sistem . 3. Sistem Email Sanapati mengamankan jalur pengiriman, melakukan pemindaian otomatis terhadap ancaman siber (<i>malware/spyware</i>), dan meneruskan dokumen ke kotak masuk penerima .

		4. Sistem menerbitkan status pengiriman (sukses/gagal) dan mengirimkan notifikasi/tanda terima bahwa Laporan Berita Sandi telah sukses masuk ke server tujuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	• Proses Transmisi Pengiriman Email : Bersifat <i>real-time</i> (langsung terkirim dalam hitungan detik hingga maksimal 5 menit, tergantung ukuran lampiran dokumen dan stabilitas jaringan). • Penanganan Kegagalan Pengiriman Dokumen Rahasia: Maksimal 15 menit setelah aduan darurat diterima oleh tim <i>Helpdesk</i> teknis Sanapati.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya apapun.
5.	Produk Pelayanan	• Terkirimnya dokumen Laporan Berita Sandi secara cepat, utuh, rahasia, dan aman sampai ke server email instansi tujuan. • Bukti resi digital atau log status pengiriman (<i>delivery receipt</i>) yang menyatakan bahwa email telah berhasil dikirimkan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Setiap pengaduan terkait kegagalan sistem pengiriman akan langsung diinvestigasi oleh Tim Keamanan Siber untuk memastikan tidak adanya kebocoran data atau gangguan pada server.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (Mengatur tentang keabsahan dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik). 2) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (PDP) (Menjadi landasan kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna). 3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) (Mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjaga keandalan, aman, dan bertanggung jawab terhadap sistemnya). 4) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Menjadi dasar hukum integrasi layanan digital, termasuk komunikasi surat menyurat elektronik di instansi pemerintah).

		5) Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2021 tentang Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) (Mengatur kewenangan dan tata kelola keamanan siber serta persandian negara).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Ruang Pusat Data (<i>Data Center</i>) 2) Ruang Kerja Operasional Tim Teknis & Helpdesk 3) Perangkat Keras (<i>Hardware</i>) Server 4) Perangkat Jaringan & Keamanan: Router, Switch Layer 3, dan perangkat <i>Firewall</i> 5) Komputer atau laptop 6) Portal Aplikasi Webmail Sanapati
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Menguasai tata cara pelayanan publik yang prima (<i>excellent service</i>), responsif, serta memahami regulasi dasar persandian dan alur birokrasi pemerintahan. 2) Memiliki keahlian dalam manajemen server email, pengelolaan basis data (<i>database</i>), serta mitigasi gangguan jaringan telekomunikasi
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan monitoring harian terhadap stabilitas performa sistem transmisi email dan log pengiriman berita sandi oleh penanggung jawab teknis
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan pengiriman email dijamin dapat diakses secara online selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu (kondisi normal)
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	- Seluruh pesan dan berkas laporan berita sandi dijamin kerahasiaannya melalui protokol enkripsi SSL/TLS selama proses pengiriman, serta perlindungan ketat terhadap integritas data agar tidak dimodifikasi oleh pihak ketiga - Penerapan sistem perlindungan bertingkat (<i>Firewall</i>, <i>Antivirus</i>, dan <i>Antispam</i>) guna mendeteksi serta menangkal serangan siber yang dapat merusak akun pengguna

15. PERMOHONAN FASILITASI VIDEO CONFERENCE

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan fasilitasi video conference dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Tempat mengadakan video conference. 3) Data kebutuhan dan audien. 4) Tersedianya perangkat pendukung jaringan di lokasi layanan. 5) Surat penunjukan admin/operator video conference.

2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan fasilitasi video conference. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis. 3) Dilakukan survei lokasi pemasangan kegiatan. 4) Penyusunan layout. 5) Konfigurasi perangkat jaringan. 6) Konfigurasi perangkat video conference 7) Pengujian koneksi dan kualitas jaringan. 8) Monitoring dan Pelaksanaan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (tujuh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil survei teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Layanan video conference aktif. 2) Operator layanan. 3) Licensi akun.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

		6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Perangkat jaringan. 2) Kamera set video conference. 3) Sistem monitoring/laptop. 4) Ruang rapat dan perangkat pendukung kelistrikan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami jaringan computer dasar. 2) Memahami konfigurasi perangkat video conference. 3) Memahami konfigurasi perangkat audio. 4) Memahami Teknik audio visual dasar.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1-5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan akses telekonference. 2) Dilakukan backup konfigurasi dan monitoring secara berkala. 3) Perlindungan data dan akses sesuai kebijakan keamanan informasi pemerintah daerah.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

16. PENDAMPINGAN DATA STATISTIK SEKTORAL

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pendampingan Data Statistik Sektoral 2. Jadwal Kegiatan

		3. Lokasi Kegiatan 4. Data Statistik Sektoral
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat secara langsung atau via post/ online yang dialamatkan kepada Dinas Kominfo. 2. Surat tersebut diterima oleh agendaris dan dicatat dalam agenda surat masuk. 3. Surat tersebut disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. 4. Kepala Dinas melalui Sekretaris, mendisposisikan surat tersebut kepada bidang bersangkutan sesuai dengan maksud dari isi surat. 5. Surat diserahkan oleh agendaris dan disampaikan Kepada Bidang Bersangkutan. 6. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan. 7. Pendampingan data statistik sektoral
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Data Statistik Sektoral yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai kaidah Satu Data Indonesia
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (Manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) 3) Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); 4) Peraturan Baadan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1270); 5) Peraturan Bupati Agam Nomor 17 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2020

		Nomor 17) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 14 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2022 Nomor 14);
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Komputer/Laptop 2) Internet 3) Ruangan yang nyaman
3.	Kompetensi Pelaksana	1) ASN 2) Menguasai Ilmu Statistik 3) Menguasai SOP 4) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 5) Mampu mengoperasikan komputer 6) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data tersimpan aman dan digunakan sesuai ketentuan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan setiap kegiatan dan evaluasi tahunan

17. PENDAMPINGAN PENGAJUAN REKOMENDASI KEGIATAN STATISTIK

No	Komponen	Uraian
B. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pengajuan Rekomendasi Kegiatan Statistik 2. Mengisi Formulir FPS3 / FP-KPA
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat secara langsung atau via post/ online yang dialamatkan kepada Dinas Kominfo. 2. Surat tersebut diterima oleh agendaris dan dicatat dalam agenda surat masuk. 3. Surat tersebut disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. 4. Kepala Dinas melalui Sekretaris, mendisposisikan surat tersebut kepada bidang bersangkutan sesuai dengan maksud dari isi surat. 5. Surat diserahkan oleh agendaris dan disampaikan Kepada Bidang Bersangkutan.

		6. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan. 7. Petugas mendampingi pengisian Formulir FPS3 / FP-KPA 8. Petugas mendampingi pembuatan akun di website https://romantik.web.bps.go.id/ 9. Petugas mendampingi menginput isian Formulir FPS3 / FP-KPA ke website https://romantik.web.bps.go.id/ 10. Petugas meverifikasi permohonan rekomendasi statistik yang telah di input ke website https://romantik.web.bps.go.id/ dan mengajukan ke BPS. 11. BPS menerbitkan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan nomor Identitas Rekomendasi di https://romantik.web.bps.go.id/
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan nomor Identitas Rekomendasi di https://romantik.web.bps.go.id/
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) 3) Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); 4) Peraturan Baadan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektorale oleh Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1270); 5) Peraturan Bupati Agam Nomor 17 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2020 Nomor 17) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 14 Tahun

		2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2022 Nomor 14);
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Komputer/Laptop 2) Ruang Tunggu 3) Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1) ASN 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Rekomendasi yang diterbitkan Valid tersimpan aman dan digunakan sesuai kebutuhan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan minimal 1 tahun sekali melalui rapat dan evaluasi internal.

18. PERMINTAAN PEMUTAKHIRAN DATA STATISTIK SEKTORAL

No	Komponen	Uraian
C. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pendampingan Data Statistik Sektoral 2. Jadwal Kegiatan 3. Lokasi Kegiatan 4. Data Statistik Sektoral Yang akan dimutakhirkan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat secara langsung atau via post/ online yang dialamatkan kepada Dinas Kominfo. 2. Surat tersebut diterima oleh agendaris dan dicatat dalam agenda surat masuk. 3. Surat tersebut disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. 4. Kepala Dinas melalui Sekretaris, mendisposisikan surat tersebut kepada bidang bersangkutan sesuai dengan maksud dari isi surat. 5. Surat diserahkan oleh agendaris dan

		disampaikan Kepada Bidang Bersangkutan. 6. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan. 7. Pendampingan Pemutakhiran data statistik sektoral
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Data Statistik Sektoral yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai kaidah Satu Data Indonesia
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) 3) Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); 4) Peraturan Baadan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1270); 5) Peraturan Bupati Agam Nomor 17 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2020 Nomor 17) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 14 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2022 Nomor 14);
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Komputer/Laptop 2) Internet 3) Ruangan yang nyaman
3.	Kompetensi Pelaksana	1) ASN 2) Menguasai Ilmu Statistik 3) Menguasai SOP

		4) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 5) Mampu mengoperasikan komputer 6) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data tersimpan aman dan digunakan sesuai ketentuan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan setiap kegiatan dan evaluasi tahunan

19. PERMINTAAN DATA STATISTIK SEKTORAL

No	Komponen	Uraian
D. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permintaan Data Statistik Sektoral 2. Format Permintaan Data Statistik Sektoral
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat secara langsung atau via post/ online yang dialamatkan kepada Dinas Kominfo. 2. Surat tersebut diterima oleh agendaris dan dicatat dalam agenda surat masuk. 3. Surat tersebut disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. 4. Kepala Dinas melalui Sekretaris, mendisposisikan surat tersebut kepada bidang bersangkutan sesuai dengan maksud dari isi surat. 5. Surat diserahkan oleh agendaris dan disampaikan Kepada Bidang Bersangkutan. 6. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan. 7. Petugas mengisi data sesuai Format permintaan Data Statistik Sektoral 8. Jika data belum tersedia di Walidata, petugas melakukan permintaan data ke produsen data sesuai data yang diminta.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 hari kerja

4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Data Statistik Sektoral sesuai Perminataan Data
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683); 2) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negera Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) 3) Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); 4) Peraturan Baadan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektoral oleh Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1270); 5) Peraturan Bupati Agam Nomor 17 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2020 Nomor 17) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 14 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2022 Nomor 14);
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Komputer/Laptop 2) Internet 3) Ruangan yang nyaman
3.	Kompetensi Pelaksana	1) ASN 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data tersimpan aman dan digunakan sesuai ketentuan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan setiap kegiatan dan evaluasi tahunan

20. PERMOHONAN PUBLIKASI DATA STATISTIK SEKTORAL

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permintaan Data Statistik Sektoral 2. Data Statistik Sektoral Yang akan dipublikasi
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat secara langsung atau via post/ online yang dialamatkan kepada Dinas Kominfo. 2. Surat tersebut diterima oleh agendaris dan dicatat dalam agenda surat masuk. 3. Surat tersebut disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. 4. Kepala Dinas melalui Sekretaris, mendisposisikan surat tersebut kepada bidang bersangkutan sesuai dengan maksud dari isi surat. 5. Surat diserahkan oleh agendaris dan disampaikan Kepada Bidang Bersangkutan. 6. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan. 7. Petugas memverifikasi data yang akan dipublikasi 8. Petugas Mempublikasi data pada Portal Satu Data Kabupaten Agam
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Data Statistik Sektoral dipublikasi pada Portal Satu Data Kabupaten Agam
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3683);

		2) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3854) 3) Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112); 4) Peraturan Baadan Pusat Statistik Nomor 4 Tahun 2019 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Penyelenggaraan Statistik Sektorial oleh Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1270); 5) Peraturan Bupati Agam Nomor 17 Tahun 2020 tentang Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2020 Nomor 17) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 14 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 Satu Data Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2022 Nomor 14);
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Komputer/Laptop 2) Internet 3) Ruangan yang nyaman
3.	Kompetensi Pelaksana	1) ASN 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data tersimpan aman dan digunakan sesuai ketentuan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan setiap kegiatan dan evaluasi tahunan

21. PENYEDIAAN INTERNET PROTOCOL PUBLIK (IP PUBLIC)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PROSEDUR PENGAJUAN		
1	Persyaratan permohonan	a. Pemohon menyampaikan surat secara langsung ke dinas kominfo b. Pemohon mencantumkan maksud dari permintaan ip publik c. Pemohon mencantumkan jumlah ip publik yang di inginkan
2	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
B. PROSES PENGOLAHAN DI INTERNAL KOMINFO		
1	Dasar hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi: Mengatur dasar penyediaan jaringan dan keterhubungan perangkat telekomunikasi di Indonesia. b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE): Menjadi landasan hukum operasional sistem elektronik, penggunaan jaringan, serta pemanfaatan alamat IP dalam lalu lintas data digital c. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi: Mengatur secara spesifik tentang <i>Nomor Protokol Internet (Nomor PI)</i> yang didefinisikan sebagai Alamat Protokol Internet (<i>IP Address</i>) dan <i>Autonomous System Number (ASN)</i> sebagai sumber daya komunikasi internet. Aturan ini juga memuat ketentuan alokasi dari NAP (Network Access Provider) hingga pengawasan oleh Direktorat Jenderal terkait
2	Konfirmasi permohonan	a. Pihak Kominfo menerima permohonan b. Pihak Kominfo melakukan konfirmasi ketersediaan ip publik kepada administrator jaringan c. Pihak Kominfo menentukan apakah permohonan disetujui sepenuhnya atau tidak
3	Tindak lanjut	a. IP Publik diberikan tidak sesuai dengan jumlah yang diinginkan atau tidak diberikan sama sekali jika disetujui sebagian b. Melakukan pemasangan jalur PTP ke OPD pemohon jika infrastruktur berada di lokasi OPD pemohon c. Memindahkan server pemohon ke data center Kominfo jika pemasangan jalur PTP tidak memungkinkan

4	Pengawasan	Pihak kominfo akan melakukan pengawasan secara berkala terhadap OPD-OPD yang telah memiliki IP publik yang diminta dari Kominfo
---	------------	---

22. PENGAJUAN KEBERATAN PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
1) Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1). Mengisi formulir keberatan; 2). Melampirkan identitas pemohon; 3). Melampirkan bukti permohonan informasi sebelumnya. ampirkan identitas pemohon;
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan keberatan kepada PPID; 2) Petugas memverifikasi berkas; 3) Atasan PPID melakukan pemeriksaan; 4) Tanggapan diberikan secara tertulis kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 hari kerja sesuai UU KIP.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat tanggapan keberatan informasi publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui PPID Kabupaten Agam dan SP4N-LAPOR.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Ruang layanan PPID 2) Komputer/Laptop; 3) Formulir keberatan;Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Memahami keterbukaan informasi publik dan administrasi pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	Oleh Atasan PPID dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Proses keberatan dilaksanakan objektif dan transparan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi berkala melalui laporan PPID dan SKM.

23. FASILITASI INTEGRASI DAN INTEROPERABILITAS DATA/SISTEM INFORMASI MELALUI SPLP/KATALOG API

No	Komponen	Uraian
B. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan fasilitasi integrasi dan interoperabilitas data/sistem informasi dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Dokumen kebutuhan integrasi sistem atau pertukaran data. 3) Dokumen spesifikasi teknis API/web service yang digunakan. 4) Data admin/pengelola aplikasi dan kontak teknis. 5) Daftar data/informasi yang akan diintegrasikan. 6) Dokumen keamanan dan hak akses data apabila diperlukan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan fasilitasi integrasi dan interoperabilitas data/sistem informasi. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis integrasi. 3) Dilakukan analisis arsitektur sistem, kebutuhan API, dan skema pertukaran data. 4) Penyusunan rancangan integrasi melalui SPLP/Katalog API. 5) Konfigurasi layanan API, token akses, dan keamanan integrasi sistem. 6) Pengujian konektivitas, interoperabilitas, dan pertukaran data antar sistem. 7) Implementasi integrasi dan aktivasi layanan API. 8) Monitoring dan evaluasi integrasi sistem dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil analisis teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	4) Integrasi data dan/atau sistem informasi antar perangkat daerah. 5) Layanan API/Web Service aktif melalui SPLP/Katalog API. 6) Hak akses dan token integrasi sistem. 7) Dokumentasi teknis integrasi dan interoperabilitas data.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo

B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	5) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 6) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 7) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 8) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 11) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 12) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	4) Server dan infrastruktur integrasi sistem. 5) API gateway/SPLP/Katalog API. 6) Infrastruktur jaringan dan internet. 7) Sistem keamanan dan monitoring API. 8) Server database dan middleware integrasi. 9) Helpdesk layanan TIK.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami arsitektur SPBE dan interoperabilitas sistem informasi. 2) Memiliki kemampuan pengembangan dan integrasi API/Web Service. 3) Memahami manajemen database dan pertukaran data. 4) Memahami keamanan informasi dan kontrol akses sistem.

		5) Memiliki kemampuan troubleshooting integrasi sistem dan jaringan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Pertukaran data dilakukan secara aman dan terenkripsi. 2) Hak akses integrasi diatur sesuai kewenangan pengguna/sistem. 3) Dilakukan monitoring akses API dan aktivitas pertukaran data secara berkala. 4) Sistem integrasi dilengkapi mekanisme autentikasi, audit log, dan backup data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

24. PENYEBARLUASAN INFORMASI PUBLIK MELALUI MEDIA ELEKTRONIK DAN MEDIA LUAR RUANG

No	Komponen	Uraian
1) Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan; 2) Materi informasi; 3) Jadwal publikasi; 4) Narahubung
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Surat diterima; 2) Surat diverifikasi; 3) Surat didisposisi; 4) Materi dipublikasikan melalui media elektronik/media luar ruang.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari kerja setelah materi diterima lengkap.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Publikasi informasi pemerintah daerah.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui media sosial resmi Diskominfo Agam dan narahubung pengelola media luar ruang.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3) Peraturan Bupati Agam Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan

		Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Media sosial resmi; 2) Website; 3) Baliho; 4) Spanduk; 5) Roll Banner/X Banner; 6) Komputer dan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pengelolaan media informasi dan komunikasi publik.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	3-4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi dipublikasikan cepat, tepat dan akurat.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Konten diverifikasi sebelum dipublikasikan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan secara berkala.

25. PENGAJUAN LIVE STREAMING KEGIATAN MELALUI KANAL YOUTUBE INSTANSI

No	Komponen	Uraian
1) Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan; 2) Jadwal kegiatan; 3) Lokasi; 4) Jaringan internet memadai; 5) Sound system; 6) Rundown acara.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Verifikasi permohonan; 2) Penjadwalan tim; 3) Rapat persiapan internal tim; 4) Persiapan bahan tayang pendukung; 5) Persiapan alat; 6) pelaksanaan live streaming; 7) Dokumentasi hasil siaran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Dilaksanakan sesuai jadwal kegiatan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Siaran langsung kegiatan melalui kanal YouTube instansi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui media sosial resmi Diskominfo Agam dan narahubung pengelola live streaming
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		

1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016; 3) Peraturan Bupati Agam Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Kamera; 2) Tripod; 3) Mixer audio; 4) Encoder streaming; 5) Internet; 6) Laptop; 7) Monitor; 8) Meja; 9) Kursi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Broadcasting; 2) Videografi; 3) Pengoperasian live streaming.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	5-6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Siaran dilakukan profesional dan tepat waktu.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Peralatan dan data siaran dijaga dengan baik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan setiap kegiatan dan evaluasi tahunan.

26. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENDAFTARAN SISTEM INFORMASI/APLIKASI PEMERINTAH

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan fasilitasi pendaftaran sistem informasi/aplikasi pemerintah dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Nama dan deskripsi sistem informasi/aplikasi. 3) Dokumen spesifikasi teknis aplikasi/sistem informasi. 4) Data admin/pengelola aplikasi. 5) Domain/subdomain aplikasi yang digunakan. 6) Dokumen keamanan informasi dan pengelolaan data apabila diperlukan. 7) Dokumen pendukung lain sesuai ketentuan pendaftaran aplikasi/PSE.

2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan fasilitasi pendaftaran sistem informasi/aplikasi pemerintah. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan dokumen teknis aplikasi. 3) Dilakukan analisis kesesuaian aplikasi dengan arsitektur SPBE dan ketentuan pendaftaran sistem elektronik. 4) Penyusunan dan validasi data dukung pendaftaran aplikasi/sistem informasi. 5) Fasilitasi proses registrasi/pendaftaran aplikasi pada sistem yang ditentukan. 6) Pengujian akses dan validasi data aplikasi apabila diperlukan. 7) Penyampaian hasil pendaftaran atau nomor registrasi aplikasi kepada pemohon. 8) Monitoring dan pembaruan data aplikasi dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan valid.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Fasilitasi pendaftaran sistem informasi/aplikasi pemerintah. 2) Data registrasi aplikasi/sistem informasi pemerintah daerah. 3) Nomor registrasi atau bukti pendaftaran aplikasi apabila tersedia. 4) Dokumentasi administrasi pendaftaran aplikasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B	Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

		Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
--	--	--

27. FASILITASI DISEMINASI INFORMASI MELALUI LEMBAGA PENYIARAN BINAAN PEMERINTAH DAERAH

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan; 2) Materi informasi; 3) Jadwal penyiaran.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Verifikasi materi; 2) Koordinasi dengan lembaga penyiaran; 3) Pembuatan materi untuk bahan tayang; 4) Penyerahan bayan tayang; 5) Penjadwalan siaran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Penyiaran informasi pemerintah daerah melalui radio/TV lokal.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui media sosial resmi dan narahubung dari Diskominfo Agam.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Bupati Agam Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Studio siaran; 2) Komputer; 3) Jaringan internet;

		4) Media komunikasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Komunikasi publik dan penyiaran.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi disampaikan sesuai ketentuan penyiaran.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Materi diverifikasi sebelum disiarkan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi rutin tahunan dan monitoring publikasi.

28. STANDAR PELAYANAN PENINGKATAN KOMPETENSI SDM TIK

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat usulan atau permohonan peningkatan kompetensi SDM TIK dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Data peserta 3) Peserta merupakan ASN/non-ASN yang menangani bidang TIK di lingkungan pemerintah daerah. 4) Mengisi formulir pendaftaran kegiatan peningkatan kompetensi. 5) Memiliki perangkat pendukung
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Perangkat daerah mengusulkan peserta peningkatan kompetensi SDM TIK. 2) Petugas melakukan verifikasi data peserta dan kebutuhan pelatihan/bimbingan teknis. 3) Penyusunan jadwal, materi, metode, dan narasumber kegiatan. 4) Penyampaian informasi pelaksanaan kegiatan kepada peserta. 5) Pelaksanaan pelatihan, bimbingan teknis, workshop, atau sosialisasi. 6) Evaluasi hasil kegiatan melalui pre-test, post-test, praktik, atau penugasan. 7) Penerbitan sertifikat/keterangan mengikuti kegiatan bagi peserta yang memenuhi ketentuan. 8) Monitoring dan evaluasi peningkatan kompetensi dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan jenis kegiatan peningkatan kompetensi, dengan durasi pelaksanaan paling singkat 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Pelatihan/bimbingan teknis peningkatan kompetensi SDM TIK. 2) Materi dan dokumentasi kegiatan. 3) Sertifikat/keterangan mengikuti kegiatan. 4) Peningkatan kompetensi teknis SDM TIK.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Ruang pelatihan/workshop. 2) Komputer/laptop dan jaringan internet. 3) Aplikasi meeting online/e-learning. 4) Modul dan bahan pelatihan TIK. 5) Sistem registrasi dan evaluasi peserta.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami pengembangan kompetensi SDM TIK. 2) Memiliki kemampuan teknis di bidang teknologi informasi dan komunikasi. 3) Memiliki kemampuan mengajar, fasilitasi, dan komunikasi. 4) Memahami pengelolaan pelatihan dan evaluasi pembelajaran.

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Data peserta kegiatan dijaga kerahasiaannya. 2) Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam lingkungan yang aman dan kondusif. 3) Sistem pelatihan daring dilengkapi pengamanan akses pengguna.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

29. STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN FASILITAS AKSES INTERNET PUBLIK

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan penyediaan fasilitas akses internet publik dari perangkat daerah, pemerintah desa/kelurahan, atau instansi terkait. 2) Data lokasi penyediaan akses internet publik. 3) Data kebutuhan pengguna dan cakupan area layanan. 4) Tersedianya sumber listrik dan lokasi pemasangan perangkat jaringan. 5) Surat penunjukan penanggung jawab/admin lokasi layanan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan penyediaan fasilitas akses internet publik. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis layanan. 3) Dilakukan survei lokasi dan analisis kebutuhan jaringan internet publik. 4) Penyusunan desain/topologi jaringan dan kebutuhan bandwidth. 5) Instalasi perangkat jaringan dan konfigurasi akses internet publik. 6) Pengujian koneksi, kualitas layanan, dan keamanan jaringan. 7) Aktivasi layanan akses internet publik dan penyampaian informasi penggunaan kepada penanggung jawab lokasi. 8) Monitoring dan pemeliharaan layanan dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil survei teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Fasilitas akses internet publik aktif dan dapat

		digunakan masyarakat. 2) Titik layanan internet publik pada lokasi yang ditentukan. 3) Dukungan monitoring dan pemeliharaan layanan internet publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Access point dan router internet. 2) Perangkat switch dan modem/internet gateway. 3) Kabel jaringan dan perangkat pendukung instalasi. 4) Sistem monitoring jaringan internet. 5) Perangkat komputer/laptop teknisi. 6) Infrastruktur pendukung listrik dan jaringan.

3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami administrasi jaringan dan internet. 2) Memiliki kemampuan instalasi dan konfigurasi perangkat jaringan. 3) Memiliki kemampuan troubleshooting jaringan internet publik. 4) Memahami keamanan jaringan dan layanan internet publik.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Keamanan jaringan internet publik dijaga melalui sistem keamanan jaringan. 2) Dilakukan monitoring penggunaan jaringan secara berkala. 3) Instalasi perangkat dilakukan sesuai standar keamanan kelistrikan dan jaringan. 4) Penggunaan akses internet publik diatur sesuai kebijakan dan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

30. STANDAR PELAYANAN

ASISTENSI PENERAPAN KEBIJAKAN

PEMERINTAH DIGITAL

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan asistensi dari perangkat daerah/instansi. 2) Dokumen pendukung terkait kebijakan atau implementasi Pemerintahan Digital 3) Data dan informasi yang diperlukan dalam proses asistensi. 4) Penunjukan personel penghubung dari perangkat daerah.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Perangkat daerah/instansi mengajukan permohonan asistensi. 2) Petugas melakukan verifikasi permohonan dan dokumen pendukung. 3) Penjadwalan kegiatan asistensi. 4) Pelaksanaan asistensi, konsultasi, atau pendampingan. 5) Penyampaian rekomendasi dan tindak lanjut. 6) Dokumentasi dan evaluasi hasil asistensi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja (Sesuai dengan ruang lingkup dan kebutuhan asistensi yang sudah disepakati)
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1) Konsultasi penerapan kebijakan pemerintah digital.

		2) Rekomendasi perbaikan tata kelola pemerintah digital. 3) Berita acara atau laporan hasil asistensi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Ruang konsultasi/asistensi. 2) Komputer/laptop. 3) Jaringan internet. 4) Perangkat presentasi. 5) Aplikasi pendukung Pemerintahan Digital. 6) Dokumen dan pedoman kebijakan pemerintah digital.

3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami kebijakan SPBE dan pemerintah digital. 2) Memahami tata kelola TIK dan transformasi digital. 3) Mampu melakukan analisis dan konsultasi. 4) Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi. 5) Memahami regulasi dan implementasi layanan digital pemerintah.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Data dan dokumen dijaga kerahasiaannya. 2) Pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur keamanan informasi. 3) Sarana dan prasarana pelayanan aman digunakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

31. STANDAR PELAYANAN PELATIHAN PENINGKATAN KOMPETENSI DIGITAL ASN

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat/usulan peserta pelatihan dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Data peserta pelatihan 3) Peserta merupakan ASN aktif di lingkungan pemerintah daerah. 4) Mengisi formulir pendaftaran pelatihan. 5) Memiliki perangkat pendukung pelatihan
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Perangkat daerah mengusulkan peserta pelatihan peningkatan kompetensi digital ASN. 2) Petugas melakukan verifikasi data peserta dan kebutuhan pelatihan. 3) Penyusunan jadwal, materi, dan narasumber pelatihan. 4) Penyampaian informasi jadwal dan mekanisme pelaksanaan pelatihan kepada peserta. 5) Pelaksanaan pelatihan secara luring dan/atau daring. 6) Evaluasi hasil pelatihan melalui pre-test, post-test, atau penugasan. 7) Penerbitan sertifikat/keterangan mengikuti pelatihan bagi peserta yang memenuhi ketentuan. 8) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelatihan dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan jenis dan materi pelatihan, dengan durasi pelaksanaan paling singkat 1 (satu)

		hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Pelatihan peningkatan kompetensi digital ASN. 2) Materi pelatihan dan dokumentasi kegiatan. 3) Sertifikat/keterangan mengikuti pelatihan. 4) Peningkatan kompetensi digital ASN.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).

2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Ruang pelatihan dan fasilitas presentasi. 2) Komputer/laptop dan jaringan internet. 3) Aplikasi meeting online/e-learning. 4) Modul dan bahan pelatihan. 5) Sistem registrasi dan evaluasi peserta pelatihan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami pengembangan kompetensi ASN. 2) Memahami teknologi informasi dan transformasi digital pemerintahan. 3) Memiliki kemampuan mengajar, fasilitasi, dan komunikasi. 4) Memiliki kemampuan pengelolaan pelatihan dan evaluasi pembelajaran.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Data peserta pelatihan dijaga kerahasiaannya. 2) Pelaksanaan pelatihan dilakukan dalam lingkungan yang aman dan kondusif. 3) Sistem pelatihan daring dilengkapi pengamanan akses pengguna.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

32. STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN DASHBOARD DATA WAREHOUSE

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan penyediaan dashboard data warehouse dari perangkat daerah/unit kerja. 2) Daftar kebutuhan data dan indikator yang akan ditampilkan pada dashboard. 3) Data sumber dan sistem informasi yang terintegrasi. 4) Data pengguna/admin dashboard dan hak akses pengguna. 5) Dokumen kebutuhan visualisasi dan laporan apabila diperlukan. 6) Surat penunjukan admin/pengelola dashboard data.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pemohon mengajukan permohonan penyediaan dashboard data warehouse. 2) Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kebutuhan teknis dashboard. 3) Dilakukan analisis kebutuhan data, sumber data, dan indikator dashboard. 4) Penyusunan desain dashboard, struktur data warehouse, dan hak akses pengguna.

		5) Proses integrasi data dan pembangunan dashboard visualisasi data. 6) Pengujian dashboard dan validasi data bersama perangkat daerah pemohon. 7) Implementasi dan aktivasi dashboard data warehouse. 8) Monitoring, pemeliharaan, dan pembaruan data dashboard dilakukan secara berkala.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil analisis teknis disetujui.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1) Dashboard data warehouse aktif dan dapat digunakan. 2) Visualisasi data dan laporan analitik. 3) Integrasi data dari berbagai sistem informasi. 4) Hak akses pengguna dashboard sesuai kewenangan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo. 2) Aplikasi SP4N Lapor 3) Media Sosial Resmi Diskominfo 4) Layanan Pengaduan Diskominfo
B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

		7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11); 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Server dan storage data warehouse. 2) Sistem database dan ETL (Extract, Transform, Load). 3) Aplikasi dashboard dan business intelligence. 4) Infrastruktur jaringan dan internet. 5) Sistem keamanan dan backup data. 6) Helpdesk layanan TIK dan data.
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Memahami pengelolaan data warehouse dan business intelligence. 2) Memiliki kemampuan integrasi data dan ETL. 3) Memahami visualisasi data dan analisis data. 4) Memahami keamanan data dan manajemen hak akses pengguna. 5) Memiliki kemampuan pengelolaan database dan dashboard aplikasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1) Data pada dashboard dijaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaannya. 2) Hak akses pengguna diatur sesuai kewenangan. 3) Dilakukan backup data dan monitoring keamanan sistem secara berkala. 4) Sistem dashboard dilengkapi audit log dan pengamanan akses pengguna.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

33. PENYEBARLUASAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI MEDIA PENYIARAN

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Surat permohonan; 2) Materi layanan publik; 3) Jadwal publikasi.

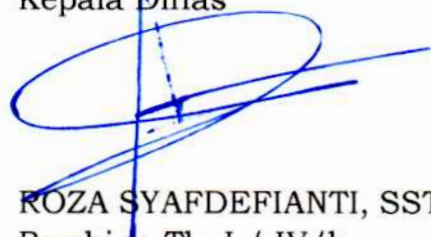
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Verifikasi materi; 2. Koordinasi media penyiaran; 3. Pelaksanaan publikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	1) Radio sebesar... 2) Televisi sebesar... 3) Media digital resmi Diskominfo Agam tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi layanan publik melalui radio, televisi dan media digital.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui media sosial resmi Diskominfo Agam dan SP4N Lapor.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Media penyiaran; 2) Komputer; 3) Flash disk/ Hard disk. 4) Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pengelolaan media informasi dan komunikasi publik.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi layanan publik disampaikan cepat dan akurat.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Konten dipastikan aman dan sesuai ketentuan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 1 tahun sekali.

34. PEMBUATAN VIDEO

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan 2. Konsep atau tema video 3. Narasi atau script video 4. Materi pendukung untuk video 5. Jadwal kegiatan; 6. Narahubung kegiatan.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Surat diterima dan diagendakan; 2) Disposisi kepada bidang terkait; 3) Pembahasan konsep video; 4) Pengambilan gambar; 5) Editing video; 6) Pengumpulan materi tambahan pendukung video; 7) Review hasil video; 8) Revisi video; 9) Penyerahan hasil kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Disesuaikan dengan tingkat kesulitan dan durasi video, rata-rata 3–7 hari kerja.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Video dokumentasi, video publikasi dan video informasi pemerintah daerah.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui narahubung dari Diskominfo Agam dan media sosial resmi Diskominfo Agam
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016; 3) Peraturan Bupati Agam Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam.
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Kamera; 2) Handphone; 3) Drone (jika ada); 4) Komputer/Laptop; 5) Software editing video; 6) Internet; 7) Penyimpanan data.
3.	Kompetensi Pelaksana	Videografi, editing video, desain grafis dan komunikasi publik.

4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	2-3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Video diproduksi sesuai standar kualitas publikasi pemerintah.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data dokumentasi tersimpan aman dan tidak disalahgunakan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi melalui penilaian hasil produksi dan survei kepuasan pengguna layanan.

Ditetapkan di Lubuk Basung
Pada tanggal, 29 Mei 2026
Kepala Dinas



ROZA SYAFDEFIANTI, SSTP, M.Sc
Pembina Tk. I / IV/b
NIP: 19820807 200112 2 002