



2

**PEMERINTAH KABUPATEN AGAM**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Soekarno Hatta, No. 11 Padang Baru, Lubuk Basung  
Website: [agamkab.go.id](http://agamkab.go.id) email: [diskominfo@agamkab.go.id](mailto:diskominfo@agamkab.go.id)

---

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN AGAM**  
**NOMOR : 61 TAHUN 2024**

**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 untuk memberikan acuan dalam penilai ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala 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. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah berapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman ;
9. 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);
10. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ( Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 TAHUN 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Talaksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Agam;
12. Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

**KESATU** : Menetapkan 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:

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi.
2. Standar Pelayanan Informasi Keliling.
3. Standar Pelayanan Pengusulan pembangunan Menara Seluler.
4. Standar Pelayanan Pembuatan Aplikasi.
5. Standar Pelayanan Konsultasi.
6. Standar Pelayanan Permintaan Narasumber/ Pendampingan

**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 Januari 2024

Kepala Dinas



**Syatria, S.Sos, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP: 19690623 199308 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN  
 KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
 INFORMATIKA  
 KABUPATEN AGAM  
 NOMOR 61 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI  
 DAN INFORMATIKA

**1. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI**

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
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 15 menit jika masing-masing pihak berada di tempat.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Informasi 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>B Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)</b>		
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

		<p>Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>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);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Seperangkat komputer dan printer</p> <p>3) Ruang Tunggu /lobby yang nyaman</p> <p>4) Toilet</p> <p>5) Jaringan wifi</p> <p>6) Televisi</p> <p>7) Tempat parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA</p> <p>2) Menguasai SOP</p> <p>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</p> <p>4) Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</p>
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	<p>1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid dan dokumen sesuai dengan aslinya.</p> <p>2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan</p>

		menggunakan kertas memakai kop Dinas Kominfo dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

## 2. STANDAR PELAYANAN KENDARAAN INFORMASI KELILING

No	Komponen	Uraian
<b>A. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan Kendaraan Informasi Keliling (Tamu/ Pengantar Surat )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan menyampaikan surat secara langsung/via post/ Medsos dan/online di alamatkan ke Dinas Kominfo tentang informasi dan jadwal sosialisasi keliling.</li> <li>2. Tersedianya buku agenda.</li> <li>3. Tersedianya petugas Sopir yang berkopeten.</li> <li>4. Tersedianya petugas Pengisi Suara yang berkopeten.</li> <li>5. Tersedianya petugas Perekam Suara yang berkopeten.</li> <li>6. Tersedianya kendaraan yang layak pakai beserta peratan pengeras suara.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan dilakukan dengan alur Standar Operasional Pelayanan surat masuk.</li> <li>2. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan.</li> <li>3. Kasi yang bersangkutan meminta Perekam dan Pengisi Suara melakukan pengisian suara tentang informasi yang disampaikan.</li> <li>4. Perekam Suara melakukan pengeditan suara dan dilakukan pengetesan.</li> <li>5. Perekam suara memberikan hasil rekaman kepada Kasi yang bersangkutan untuk diinformasikan.</li> <li>6. Kasi yang bersangkutan meneruskan kepada Tenaga Sopir untuk diinformasi Keliling berdasarkan maksud surat dan lokasi yang diberitakan.</li> <li>7. Setelah selesai pelayanan melaporkan pelaksanaan pekerjaan kepada Kadis/ Kabid secara lisan/ tulisan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Satu surat 30 menit jika masing-masing pihak berada di tempat
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Informasi Keliling
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo</p> <p>Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.</p>

<b>B</b>	<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>7) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;</li> <li>8) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>9) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alat tulis kantor</li> <li>2) Seperangkat komputer dan printer</li> <li>3) Ruang Tunggu /lobby yang nyaman</li> <li>4) Toilet</li> <li>5) Jaringan wifi</li> <li>6) Televisi</li> <li>7) Kendaraan Operasional dan peralatan pengeras suara</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA</li> <li>2) Menguasai SOP</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</li> <li>6) Mampu mengendarai mobil operasional dan peralatan pengeras suara</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid</li> <li>2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Dinas Kominfo dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

### 3. STANDAR PELAYANAN PENGUSULAN PEMBANGUNAN MENARA SELULER

No	Komponen	Uraian
<b>A. Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan Pengajuan pembangunan Menara Seluler melalui PASTI BAKTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan menyampaikan surat secara langsung/via post/ Medsos dan/online di alamatkan ke Dinas Kominfo tentang informasi dan jadwal sosialisasi keliling.</li> <li>2. Tersedianya buku agenda</li> <li>3. Tersedia aplikasi PASTI BAKTI</li> <li>4. Tersedianya Admin PASTI BAKTI</li> </ul>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan dilakukan dengan Standar Pelayanan alur pelayanan surat masuk.</li> <li>2. Kepada Bidang memproses surat tersebut dengan Kasi yang bersangkutan.</li> <li>3. Kasi bersama admin PASTI BAKTI memferifikasi bahan-bahan dari pemohon sesuai dengan format yang diminta.</li> <li>4. Kalau bahan kurang, pemohon diminta untuk melengkapinya.</li> <li>5. Untuk bahan-bahan yang sudah selesai dilakukan survey ke lokasi yang diusulkan.</li> <li>6. Admin PASTI BAKTI mendaftarkan pengusulan permohonan pembangunan menara telekomunikasi tersebut melalui aplikai PASTI BAKTI.</li> <li>7. Pengusulan sudah selesai dan menunggu proses lebih lanjut dari Kominfo dan menginformasikan</li> </ul>

		kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja jika persyaratan lengkap dan pihak terkait berada di tempat, sampai pengusulan kepada Kementerian Kominfo.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Layanan pembangunan menara seluler melalui aplikasi PASTI BAKTI.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dapat dilakukan melalui Kotak surat Dinas Kominfo Alamat: Jln Soekarno Hatta No 11 Padang Baru.
<b>B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li> <li>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alat tulis kantor</li> <li>2) Seperangkat komputer dan printer</li> <li>3) Ruang Tunggu /lobby yang nyaman</li> <li>4) Toilet</li> </ol>

		5) Jaringan wifi 6) Kendaraan pendukung
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 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	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Data data dan Informasi dari pemohon tersimpan dengan baik.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

#### 4. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN APLIKASI

No	Komponen	Uraian
<b>A. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. OPD Mmembuat Permohonan beserta dokumen pendukung pembuatan aplikasi dan disampaikan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Agam JL.Sukarnohatta No.11 Padang baru Lubuk Basung. 2. Permohonan pembuatan aplikasi disampaikan dalam bentuk surat permohonan dan diantar ke Dinas Kominfo.
2.	Sistem Mekanisme dan prosedur	1. Penyampain permohonan yang ditujukan kepada KepalaDinas Komunikasi dan informatika. 2. Kepala dinias informatikan mendisposisikan kepada Kepala Bidang Layanan e-Government. 3. Kepala Bidang layanan e-Government mendisposisikan surat kepada Kepala Seksi Pengembnagan Aplikasi. 4. Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Menunjuk Tim Pembuatan atau pengembangan Aplikasi tas persetujuan Aatasan yang melibatkan programer 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 dengan pemerintah 8. Pemakaian Aplikasi

3.	Jangka Waktu Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi	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 Pembuatan Aplikasi	1. Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi yang sudah selesai akan dibuatkan nama domain aplikasi sesuai dengan permintaan dari pemohon;</li> <li>2. Setekah dibutkan Domain aplikasi akan dilakukan pengujian dan akan dilakukan perbaikan apabila ada Bug-Bug yang masih ada dan apabila sudah dirasai berjalan sesuai dengan alur data yang disepakati maka selanjutnya dibuatkan prosedur atau petunjuk (Panduan) penggunaan aplikasi dan pembagian user name;</li> <li>3. Bersama OPD pemohon Dinas komunikasi dan Informatika Malakukan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada pengguna.</li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li> <li>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);</li> <li>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> </ol>
----	-------------	--

		<p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>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).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Komputer</p> <p>3) Ruang tunggu yang nyaman</p> <p>4) Ruang tamu</p> <p>5) Toilet</p> <p>6) Jaringan Wifi</p> <p>7) Tempat parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat S1;</p> <p>2) Menguasai SOP;</p> <p>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>4) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat;</p> <p>5) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa;</p> <p>6) Menguasai materi bahasan;</p> <p>7) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar;</p> <p>8) Mampu mengoperasikan komputer.</p>
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	<p>1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid dan dokumen sesuai dengan aslinya;</p> <p>2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop sekretariat daerah dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

## 5. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan menyampaikan surat permohonan tertulis ditujukan ke sekretariat Dinas Kominfo dan Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415; dan di teruskan ke Bidang Bersangkutan;</li> <li>2. Permohonan dapat datang langsung ke Dinas Kominfo Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Lubuk Basung, menunjukkan identitas, dan mengisi buku tamu.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada kepala Dinas Kominfo Kabupaten Agam;</li> <li>2. Kepala mendisposisikan surat permohonan kepada bidang yang bersangkutan;</li> <li>3. Bidang yang bersangkutan menerima pemohon diruang pertemuan untuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan, Apabila Seksi yang bersangkutan tidak ada di tempat maka bidang yang bersangkutan menugaskan staf yang berkompeten untuk memberikan pelayanan;</li> <li>4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan jasa konsultasi kepada pengguna layanan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subbag yang bersangkutan;</li> <li>2. Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</li> </ol>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Bahan atau Notulen hasil konsultasi berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada kepala Dinas Kominfo.

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Diskominfo (Manufacturing)**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li><li>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</li><li>6) 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);</li><li>7) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</li><li>8) 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);</li><li>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);</li><li>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</li><li>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).</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Alat tulis kantor</li><li>2) Komputer</li><li>3) Ruang tunggu yang nyaman</li><li>4) Ruang tamu</li><li>5) Toilet</li><li>6) Jaringan Wifi</li><li>7) Tempat parkir</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat S1;</li><li>2) Menguasai SOP;</li><li>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li></ol>

		<p>4) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat;</p> <p>5) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa;</p> <p>6) Menguasai materi bahasan;</p> <p>7) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar;</p> <p>8) Mampu mengoperasikan komputer.</p>
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	<p>1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid dan dokumen sesuai dengan aslinya.</p> <p>2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop sekretariat daerah dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

## 6. STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN NARASUMBER/PENDAMPINGAN

No	Komponen	Uraian
<b>A. Proses Standar Pelayanan Permintaan Narasumber (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis ditujukan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Kabupaten Agam;</p> <p>2) Pemohon dapat datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam Lubuk Basung, menunjukkan identitas, mengisi buku tamu;</p> <p>3) Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.</p>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika ;</p> <p>2) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mendisposisikan surat permohonan kepada Bidang yang bersangkutan;</p> <p>3) Bidang yang bersangkutan menerima pemohon diruang pertemuan untuk membahas maksud dari tujuan kedatangan. Apabila Bidang yang bersangkutan tidak ada ditempat maka Pejabat Eselon IV yang bersangkutan menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan pelayanan;</p> <p>4) Setelah di bahas Maksud, Tujuan dan Jadwal kedatangan, Kabid mengusulkan narasumber dimaksud kepada kepala</p>

		<p>Dinas;</p> <p>5) Kepala Dinas menyetujui atau membujuk pejabat lain nya sebagai narasumber pada acara tersebut;</p> <p>6) Memberitau narasumber kepada pemohon;</p> <p>7) Narasumber mempersiapkan bahan dan materi untuk acara diatas dan menyampaikan kepada pemohon 1 hari sebelum pelaksanaan kegiatan;</p> <p>8) Pada hari pelaksanaan narasumber datang kelokasi dan berkomunikasi dengan panitia sebelum menentukan materi;</p> <p>9) Setelah selesai narasumber pamit pada panitia dan melaporkannya ke Kadis.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>1) Informasi/jawaban permintaan narasumber maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Subag yang bersangkutan;</p> <p>2) Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas sesuai informasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</p>
4.	Biaya /Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat kesediaan sebagai narasumber disertai dengan surat penunjukan/penugasan dan materi paparan yang akan disampaikan sesuai dengan permintaan pengguna layanan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditunjukkan kepada kepala Dinas Kominfo.

#### **B. Proses Pengelolaan (Pelayanan di internal Diskominfo (*Manufacturing*))**

1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);</p> <p>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);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>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);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman</p>
----	-------------	--

		<p>Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, 10 Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Komputer</p> <p>3) Ruang tunggu yang nyaman</p> <p>4) Ruang tamu</p> <p>5) Toilet</p> <p>6) Jaringan wifi</p> <p>7) Televisi</p> <p>8) Tempat parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat S1;</p> <p>2) Menguasai SOP;</p> <p>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>4) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat;</p> <p>5) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa;</p> <p>6) Menguasai materi bahasan;</p> <p>7) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar;</p> <p>8) Mampu mengoperasikan komputer.</p>
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 berkompeteren dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Permintaan narasumber yang dilakukan berdasarkan pada panduan, pedoman, dan aturan yang berlaku sesuai dengan tujuan pihak yang berkonsultasi.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

Ditetapkan di Lubuk Basung  
 Pada tanggal, 29 Januari 2024



**Syatria, S.Sos., M.Si.**

Pembina Utama Muda

NIP: 19690623 199308 1 001