



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Veteran Komplek Perkantoran Balai Kota (eks. Lapangan Poliko) Kota Payakumbuh
Telp/Fax:(0752-7972844) - email:diskominfopyk@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PAYAKUMBUH

Nomor : 000.8.3.2/20.a/Diskominfo-Pyk/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PAYAKUMBUH TAHUN 2026
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2016 Nomor 17 Tambahan Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Nomor 25);
5. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 25 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh;
6. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2017 Nomor 66);
7. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 57 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagaimana dimaksud dalam dictum KESATU meliputi ruang lingkup :
- Jenis pelayanan;
 - Dasar hukum;
 - Persyaratan;
 - System, mekanisme dan prosedur;
 - Waktu penyelesaian;
 - Biaya/ tarif;
 - Produk pelayanan;
 - Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - Kompetensi pelaksana;
 - Pengawasan internal;
 - Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - Jumlah pelaksana;
 - Jaminan pelayanan; dan
 - Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum Kedua adalah sebagai berikut :
- Permohonan Magang/PKL
 - Penerbitan Sertifikat Elektronik Bsre;
 - Standar Pelayanan Informasi Publik (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR));
 - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Sp4n-Lapor)
 - Dukungan layanan SPBE/PEMDI (Helpdesk)
 - Standar Pelayanan E-Government Infrastruktur Penyediaan Bandwidth dan Jaringan Internet
 - Penanganan Gangguan Infrastruktur TIK
 - Layanan Fasilitasi Video Conference VIP
 - Layanan Hosting
 - Layanan Sub Domain
 - Pembangunan dan/atau Pengembangan Aplikasi Khusus
 - Pemeliharaan Aplikasi Khusus
 - Permintaan Publikasi/ Buku Payakumbuh Dalam Angka
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari diketahui ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini.

Ditetapkan di Payakumbuh

Pada tanggal 1 Juli 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Payakumbuh



Kurmawan Syah Putra, S.Sos.M.AP
NID. 19720402 199203 1 003

LAMPIRAN I :
SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PAYAKUMBUH
NOMOR : 000.8.3.2/20.a/Diskominfo-Pyk/2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PAYAKUMBUH

1. PERMOHONAN MAGANG /PKL

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan dari Sekolah/ Perguruan Tinggi 2. Proposal Magang/PKL 3. Fotokopi KTM/ Kartu Pelajar 4. Curriculum Vitae (CV) 5. Permohonan menyesuaikan dengan kuota magang yang tersedia
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 1. Pemohon mengajukan surat permohonan dan melengkapi persyaratan. 2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas. 3. Dinas menyampaikan pemberitahuan persetujuan atau penolakan permohonan. 4. Apabila disetujui, peserta melaksanakan kegiatan Magang/PKL sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangkawaktu penyelesaian	Maksimal 2-3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	Surat persetujuan pelaksanaan magang/PKL dan penempatan peserta magang/PKL pada unit kerja yang ditentukan.
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: • Telepon: (0752) 93279 • Instagram: @diskominfo_payakumbuh • Website: kominfo.payakumbuhkota.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan internal Pemerintah Kota Payakumbuh dan ketentuan lain yang mengatur pelaksanaan magang/PKL di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	Ruang pelayanan, meja layanan, komputer/laptop, printer, jaringan internet, telepon, email resmi, ruang kerja peserta magang, serta perlengkapan administrasi lainnya yang mendukung proses pelayanan.

3	KompetensiPelaksana	Petugas memiliki kemampuan administrasi perkantoran, komunikasi yang baik, memahami tata naskah dinas, mampu melakukan verifikasi dokumen, mengoperasikan aplikasi perkantoran, serta memahami prosedur pelayanan magang/PKL.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang terkait, dan atasan langsung sesuai tugas dan fungsi melalui monitoring dan evaluasi terhadap proses pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas (Petugas adminitrasi penerima berkas dan Pejabat pegawai yang melakukan verifikasi).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, secara profesional, transparan, cepat, tepat waktu, tidak diskriminatif, dan tanpa dipungut biaya.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya, diproses sesuai ketentuan yang berlaku, serta disimpan secara aman. Pelaksanaan magang dilakukan pada lingkungan kerja yang aman sesuai ketentuan instansi.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring pelayanan, evaluasi capaian kinerja, penanganan pengaduan masyarakat, rapat evaluasi, serta pemberian pembinaan kepada pelaksana apabila diperlukan.

2. Penerbitan Sertifikat Elektronik Bsre

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mencantumkan identitas yang jelas (Fotocopy KTP) 2. Mencantumkan alamat dan nomor telepon yang jelas 3. Menyampaikan Surat permohonan penerbitan sertifikat elektronik 4. Mencantumkan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan dokumentasi yang diminta
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pemohon Kadis PemohonAk Pemohon Kadis PemohonAk Verifikator link Bahan di periksa tim verif Bahan di Link Aktivasi Approval Sertifikat elektronik

		1. Setiap Pemohon Informasi Publik dapat Membuat dan mengirimkan surat permohonan penerbitan sertifikat elektronik ke Kadis Kominfo. 2. Memberikan Disposisi ke verifikator untuk memproses permohonan Sertifikat Eleltronik. Petugas Informasi memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik. Dalam hal permintaan informasi disampaikan secara online, bukti penerimaan permintaan informasi dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi. Melakukan verifikasi hingga membuat dan Mengirimkan 3. file dokumen rekomendasi ke Kadis Kominfo untuk ditanda tangani secara elektronik. Menambahkan pemohon/calon pemilik Sertifikat 4. Elektronik melalui aplikasi AMS Portal BSrE. Membuat passphrase melalui link yang sudah dikirimkan oleh verifikator ke pemohon Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permintaan informasi PPID Utama wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis : Informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya ataupun tidak; Penerimaan atau penolakan permintaan atas informasi dengan alasan sesuai perundang-undangan; Alat penyampai dan format informasi yang akan diberikan; PPID Utama memberitahukan Badan Publik yang menguasai 6. informasi apabila informasi yang diminta tidak berada dibawah penguasaannya. Dalam hal permintaan diterima seluruhnya atau sebagian 7. dicantumkan informasi yang akan diberikan. Jika informasi atau dokumen yang diminta mengandung materi yang dikecualikan sesuai peraturan perundang-undangan, PPID Pelaksana membantu menyiapkan jawaban.
3	Jangkawaktu penyelesaian	5 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	Seertifikat Elektronik Bsre
6	Penangananpengaduan, saran danmasukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh

Manufacturing

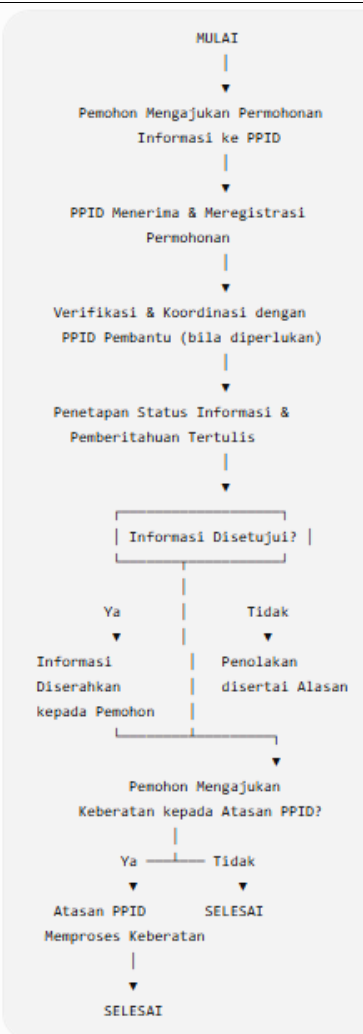
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah

2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Meja dan Kursi Kerja 3. ATK untuk registrasi 4. Komputer dan printer
3	KompetensiPelaksana	SDM yang memiliki keterampilan mengelola data, yang dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang menggunakan layanan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian pemerintah.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
6	Jaminan Pelayanan	Informasi dan dokumentasi publik diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapatdipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Informasi dan dokumentasi publik yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR))

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir permohonan informasi publik. 2. Melampirkan identitas diri yang sah. 3. Menyebutkan informasi yang dimohon secara jelas. 4. Menjelaskan tujuan penggunaan informasi. 5. Mencantumkan alamat/nomor telepon/email yang dapat dihubungi.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	

		<pre>graph TD; MULAI --> A[Pemohon Mengajukan Permohonan Informasi ke PPID]; A --> B[PPID Menerima & Meregistrasi Permohonan]; B --> C[Verifikasi & Koordinasi dengan PPID Pembantu (bila diperlukan)]; C --> D[Penetapan Status Informasi & Pemberitahuan Tertulis]; D --> E{Informasi Disetujui?}; E -- Ya --> F[Informasi Diserahkan kepada Pemohon]; E -- Tidak --> G[Penolakan disertai Alasan]; F --> H[Pemohon Mengajukan Keberatan kepada Atasan PPID?]; G --> H; H -- Ya --> I[Atasan PPID Memproses Keberatan]; H -- Tidak --> J[SELESAI]; I --> J;</pre>
		1. Pemohon mengajukan permohonan informasi kepada PPID. 2. PPID menerima dan meregistrasi permohonan. 3. PPID melakukan verifikasi dan koordinasi dengan PPID Pembantu apabila diperlukan. 4. PPID menetapkan status informasi dan memberikan pemberitahuan tertulis. 5. Informasi diserahkan kepada pemohon atau permohonan ditolak disertai alasan sesuai ketentuan. 6. Pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID apabila tidak puas terhadap pelayanan.
3	Jangkawaktu penyelesaian	1. Pemberitahuan tertulis atas permohonan informasi diberikan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima. 2. Apabila diperlukan, waktu pelayanan dapat diperpanjang paling lama 5 (lima) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis kepada pemohon. 3. Informasi yang telah tersedia dapat diberikan lebih cepat sesuai kondisi dan ketersediaan informasi.
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	1. Melalui Website ppid.payakumbuhkota.go.id 2. Atau datang langsung ke Mall Pelayanan Publik Kota Payakumbuh
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan dapat disampaikan secara resmi melalui: Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). 2. Kotak Saran/Pengaduan dan Helpdesk SPBE di Dinas Kominfo. 3. Melalui Email Dinas Kominfo: kominfo@payakumbuhkota.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2026 Tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik di Kementrian Dalam Negeri, Pemerintah Daerah, Dan Pemerintah Desa; 5. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik 6. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 44 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh 7. Keputusan Walikota Payakumbuh Nomor 500.12.1/24.2.226/WK-PYK/2026 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Komputer/laptop 4. Handphone 5. Internet
3	KompetensiPelaksana	1. Mampu mengoperasikan komputer/Laptop 2. Memiliki kemampuan kemampuan koordinasi dengan pihak terkait
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Dilakukan oleh pejabat struktural/fungsional 3. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 1 orang petugas
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan norma waktu yang ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada SOP 2. Jaminan Kerasiaan Identitas 3. Informasi yang disampaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi KinerjaPelayanan	Evaluasi dilakukan sewaktu-waktu bila diperlukan dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

4. LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Perangkat Daerah Lingkup Kota Payakumbuh 2. Id Pelapor
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	MULAI ▼ Masyarakat Menyampaikan Pengaduan melalui Kanal Resmi SP4N-LAPOR! ▼ Admin SP4N-LAPOR! Menerima & Melakukan Verifikasi Awal ▼ Disposisi Laporan kepada Perangkat Daerah Berwenang ▼ Perangkat Daerah Melakukan Verifikasi & Tindak Lanjut ▼ Memberikan Tanggapan & Hasil Tindak Lanjut melalui SP4N-LAPOR! ▼ Admin SP4N-LAPOR! Melakukan Monitoring & Koordinasi ▼ Pengadu Menerima Informasi Hasil Tindak Lanjut ▼ Pengaduan Selesai? Ya ▼ Status "Closed/Selesai" ▼ SELESAI Tidak ▼ Kembali ke Perangkat Daerah untuk Tindak Lanjut ▼ SELESAI 1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi SP4N-LAPOR! (website, aplikasi mobile, atau SMS apabila tersedia). 2. Admin SP4N-LAPOR! Kota Payakumbuh menerima dan melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan serta substansi laporan. 3. Laporan didisposisikan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja yang berwenang sesuai substansi pengaduan. Perangkat Daerah melakukan verifikasi lapangan apabila diperlukan dan menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Perangkat Daerah memberikan tanggapan dan hasil tindak lanjut melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dalam batas waktu yang telah ditetapkan. 5. Admin SP4N-LAPOR! melakukan monitoring dan koordinasi terhadap penyelesaian pengaduan hingga status laporan selesai. 6. Pengadu menerima informasi mengenai tindak lanjut atau penyelesaian laporan melalui akun SP4N-LAPOR! yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan. 7. Laporan dinyatakan selesai setelah pengaduan telah ditindaklanjuti dan memperoleh status selesai (closed) sesuai ketentuan SP4N-LAPOR!

3	Jangkawaktu penyelesaian	1. Verifikasi dan disposisi laporan oleh Admin SP4N-LAPOR! paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak laporan diterima. 2. Tindak lanjut dan pemberian tanggapan awal oleh Perangkat Daerah paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak laporan diteruskan oleh Admin. 3. Penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan, dengan tetap menginformasikan perkembangan penanganan kepada pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. 4. Apabila memerlukan waktu penyelesaian lebih lanjut, Perangkat Daerah wajib memberikan penjelasan mengenai alasan keterlambatan serta perkembangan penanganan melalui SP4N-LAPOR
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	Tindak lanjut aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! berupa nomor registrasi laporan, disposisi kepada Perangkat Daerah berwenang, tanggapan resmi, dan informasi penyelesaian laporan.
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan dapat disampaikan secara resmi melalui: Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). 2. Kotak Saran/Pengaduan dan Helpdesk SPBE di Dinas Kominfo. 3. Melalui Email Dinas Kominfo: kominfo@payakumbuhkota.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang No. 16 Tahun 2010 tentang Tata cara Pelayanan Informasi Publik ; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 6. Surat Keputusan Wali Kota Payakumbuh Nomor 500.12.1/24.1.265/wk-pyk/2026 Tentang Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Apirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Payakumbuh Tahun 2026
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Komputer/laptop 4. Handphone 5. Internet
3	KompetensiPelaksana	1. Mampu mengoperasikan komputer/Laptop 2. Memiliki kemampuan kemampuan koordinasi dengan pihak terkait
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Dilakukan oleh pejabat struktural/fungsional 3. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 1 orang petugas

6	Jaminan Pelayanan	1. Laporan diproses sesuai SOP dan ketentuan yang berlaku. 2. Pengaduan ditindaklanjuti oleh instansi berwenang secara profesional dan akuntabel. 3. Kerahasiaan identitas pelapor dijamin sesuai ketentuan. 4. Pelapor memperoleh informasi perkembangan dan hasil tindak lanjut melalui SP4N-LAPOR!. 5. Pelayanan diberikan secara cepat, transparan, dan tanpa dipungut biaya.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada SOP 2. Informasi yang disampaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan sewaktu-waktu bila diperlukan dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

5. DUKUNGAN PENGGUNAAN LAYANAN SPBE/PEMDI (HELPDESK)

Service Delivery		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pelapor menyampaikan aduan, permintaan informasi dan keluhan terhadap layanan SPBE. 2. Laporan tidak mengandung SARA, cacian dan hinaan terhadap institusi maupun pribadi 3. Lampirkan data dukung jika dibutuhkan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelapor Online/ Offline Admin Helpdesk Penyelesaian → ↓ ← ↑ 1. Pelapor menyampaikan aduan, permintaan informasi dan keluhan terhadap layanan SPBE (Bisa Melalui whatsapp ataupun datang langsung ke Helpdesk) 2. Admin Helpdesk memverifikasi dan meneruskan laporan yang masuk dan meneruskan penyelesaian ke Bidang terkait dengan pelaporan 3. Bidang terkait di OPD menanggapi laporan yang masuk.
3	Jangkawaktu penyelesaian	Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja.
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	ADMIN LAPOR PENYELENGGARAAN SPBE
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh

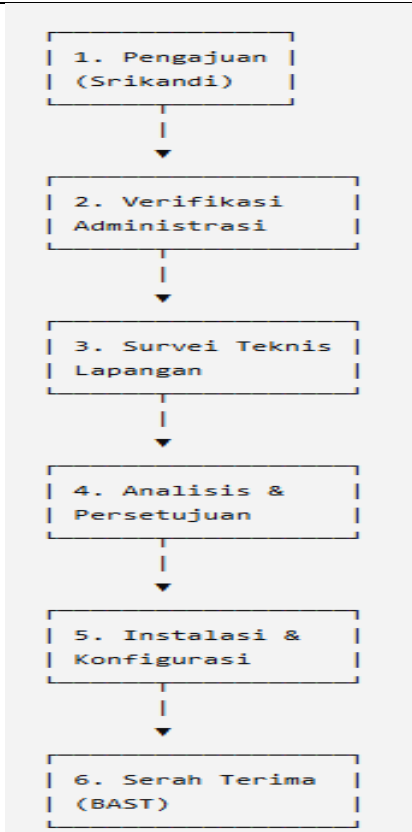
Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Meja dan Kursi Kerja 2. Komputer dan printer
3	KompetensiPelaksana	SDM yang memiliki keterampilan mengelola data, yang dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang menggunakan layanan.
4	Pengawasan Internal	1. Suvervisi atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian pemerintah.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
6	Jaminan Pelayanan	Layanan LAPOR SPBE diberikan dengan cepat, tepat, dan dapatdipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Identitas pelapor dirahasiakan jika pelapor menggunakan fitur anonim
8	Evaluasi KinerjaPelayanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN E-GOVERNMENT INFRASTRUKTUR PENYEDIAAN BANDWITH DAN JARINGAN INTERNET

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Elektronik Resmi melalui Aplikasi Srikandi yang ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah / Pejabat Eselon II atau Eselon III pemohon, ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Formulir Pengajuan Jaringan: Memuat informasi detail mengenai: a. Alamat lengkap lokasi pemasangan beserta titik koordinat (Google Maps). b. Estimasi jumlah pengguna (<i>user</i>) atau perangkat yang akan terhubung. c. Estimasi besar <i>bandwidth</i> yang dibutuhkan (dalam Mbps). 3. Denah Lokasi Gedung/Ruangan: Sketsa penempatan ruang <i>server</i> lokal atau posisi penempatan perangkat jaringan utama (<i>Switch/Router</i>). 4. Kontak Person: Nama dan nomor kontak admin TIK/operator yang ditunjuk sebagai penanggung jawab di lokasi.

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 1. Pengajuan: Perangkat Daerah mengirimkan surat permohonan beserta lampiran formulir melalui sistem Verifikasi 2. Administrasi: Petugas memeriksa kelengkapan dokumen permohonan. 3. Survei Teknis Lapangan: Tim Teknis Seksi Infrastruktur melakukan peninjauan lokasi untuk mengecek ketersediaan jalur transmisi data (<i>Fiber Optic</i> atau <i>Wireless</i>) dan posisi tarikan kabel terdekat. 4. Analisis & Persetujuan: Kepala Seksi Infrastruktur memberikan rekomendasi kelayakan teknis dan ketersediaan alokasi <i>bandwidth</i> pada pusat data (<i>Data Center</i>). 5. Instalasi & Konfigurasi: Tim Teknis melakukan penarikan kabel FO, dan Perangkat pendukung, konfigurasi alamat IP (IP Address), pengaturan batasan kecepatan (<i>bandwidth management</i>), dan pengujian stabilitas koneksi. 6. Serah Terima: Setelah koneksi internet berjalan stabil, dilakukan penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) Layanan Jaringan Internet.
3	Jangkawaktu penyelesaian	1. Lokasi yang sudah terjangkau jalur Fiber Optic (FO) Pemda: Maksimal 3 Hari Kerja sejak survei lapangan selesai. 2. Lokasi baru yang memerlukan penarikan kabel/instalasi nirkabel baru: Maksimal 5 hingga 7 Hari Kerja (tergantung jarak dan tingkat kesulitan medan geografis).
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	1. Penyediaan koneksi internet/intranet pemerintah daerah yang aktif dan stabil di lokasi pemohon. 2. Berita Acara Serah Terima (BAST) Fasilitas Jaringan Internet.
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	Sistem Tiket: Melalui aplikasi Helpdesk Jaringan Diskominfo.

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). 2. Peraturan Menteri Koinfo Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional Melalui Jaringan Intra Pemerintah.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Alat ukur jaringan (OTDR, Optical Power Meter, LAN Tester). 2. Perangkat keras jaringan pendukung (Router, Switch Management, Access Point, Kabel UTP/FO). 3. Akses ke sistem pemantauan trafik bandwidth pusat (Network Monitoring System / NMS seperti Mikrotik, Zabbix, atau PRTG). 4. Kendaraan operasional tim teknis lapangan
3	KompetensiPelaksana	1. Network Engineer / Tenaga Ahli Jaringan yang bersertifikasi. 2. Teknisi Jaringan lapangan yang cakap dan berpengalaman dalam penarikan kabel udara (outdoor) maupun instalasi indoor.
4	Pengawasan Internal	1. Monitoring kualitas jaringan dilakukan 24/7 secara otomatis melalui sistem NMS oleh tim NOC. 2. Pengawasan berjenjang dan berkala terhadap laporan mingguan performa <i>bandwidth</i> oleh Kepala Seksi Infrastruktur dan Kepala Bidang E-Gov.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Minimal 1 Tim Teknis per proyek terdiri 8 orang teknisi jaringan.
6	Jaminan Pelayanan	Akses internet disediakan dengan jaminan tingkat ketersediaan layanan (<i>Uptime</i>) minimal 95% per bulan, di luar kondisi <i>Force Majeure</i> (bencana alam atau kabel utama putus akibat proyek jalan)
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Koneksi jaringan dilengkapi dengan sistem penyaringan (<i>filtering</i>) internet sehat/aman dari konten negatif dan judi online. 2. Tim teknis wajib menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) standar seperti helm proyek dan sabuk pengaman (<i>safety belt</i>) saat melakukan penarikan kabel di tiang luar ruang.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Rapat bulanan untuk mengecek pencapaian target SLA serta evaluasi kendala ketersediaan logistik perangkat keras (stok router/kabel).

7. PENANGANAN GANGGUAN INFRASTRUKTUR TIK

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Aduan Resmi: Dikirimkan oleh operator/admin TIK perangkat daerah melalui aplikasi <i>Helpdesk Jaringan</i> atau WhatsApp Center resmi NOC (Network Operation Center). 2. Informasi Detail Gangguan: Memuat nama perangkat daerah, nama pelapor, nomor kontak, serta deskripsi kendala (misal: RTO/tidak bisa internetan, koneksi lambat, lampu indikator router merah).

		3. Data Teknis (jika diminta): Alamat IP (<i>IP Address</i>) perangkat yang bermasalah atau foto kondisi fisik <i>router/switch</i> di lokasi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	MEKANISME & PROSEDUR PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN 1 PENERIMAAN LAPORAN Petugas NOC menerima aduan gangguan dari instansi pemohon melalui sistem tiket (<i>helpdesk</i>) atau saluran kontak darurat. 2 VERIFIKASI & DIAGNOSA AWAL Tim NOC melakukan pengujian jarak jauh (<i>remote troubleshooting</i>) melalui sistem pemantauan jaringan (<i>NMS</i>) untuk mendeteksi sumber masalah. 3 KLASIFIKASI TINGKAT GANGGUAN NOC mengklasifikasikan jenis gangguan untuk menentukan metode penanganan. A. GANGGUAN LOGIS Masalah konfigurasi (ditangani langsung via <i>remote</i>). B. GANGGUAN FISIK Perangkat mati atau kabel putus (memerlukan tim lapangan). 4 PENANGANAN TEKNIS Tim Lapangan bergerak ke lokasi untuk mengganti perangkat yang rusak atau menyambung kabel serat optik yang putus menggunakan alat penyambung khusus (<i>splicer</i>). 5 PENGUJIAN ULANG & PENUTUPAN TIKET Petugas memastikan koneksi telah kembali stabil bersama admin TIK instansi pelapor, lalu memperbarui status tiket aduan menjadi "Selesai". 1. Penerimaan Laporan: Petugas NOC menerima aduan gangguan dari instansi pemohon melalui sistem tiketing (<i>helpdesk</i>) atau saluran kontak darurat. 2. Verifikasi & Diagnosa Awal: Tim NOC melakukan pengujian jarak jauh (<i>remote troubleshooting</i>) melalui sistem pemantauan jaringan (<i>NMS</i>) untuk mendeteksi sumber masalah. 3. Klasifikasi Tingkat Gangguan: a. <i>Gangguan Logis</i>: Masalah konfigurasi (ditangani langsung via <i>remote</i>). b. <i>Gangguan Fisik</i>: Masalah perangkat mati atau kabel putus (memerlukan penugasan tim lapangan). 4. Penanganan Teknis: Tim Lapangan bergerak ke lokasi untuk mengganti perangkat yang rusak atau menyambung kabel serat optik yang putus menggunakan alat penyambung khusus (<i>splicer</i>). 5. Pengujian Ulang & Penutupan Tiket: Petugas memastikan koneksi telah kembali stabil bersama admin TIK instansi pelapor, lalu memperbarui status tiket aduan menjadi "Selesai".
3	Jangkawaktu penyelesaian	1. Kategori Ringan (<i>Gangguan Logical/Remote</i>): Maksimal 1 Jam sejak laporan diverifikasi. 2. Kategori Sedang (<i>Kerusakan Perangkat Indoor/Lokal</i>): Maksimal 3 Jam sejak tim tiba di lokasi. 3. Kategori Berat (<i>Kabel Utama FO Putus/Faktor Eksternal</i>): Maksimal 1 x 24 Jam (tergantung tingkat kesulitan di lapangan)
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	1. Pemulihan jaringan internet/intranet sehingga kembali berjalan normal dan stabil. 2. Riwayat penyelesaian masalah (<i>Log Ticket</i>) pada sistem <i>helpdesk</i>
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	Sistem Tiket: Melalui aplikasi Helpdesk Jaringan Diskominfo.

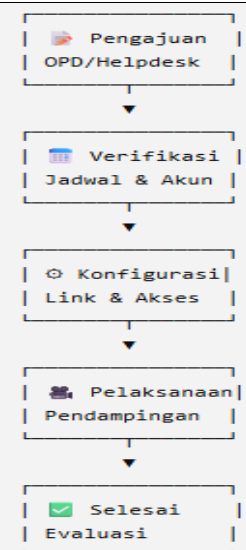
Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Sistem Pemantau Jaringan (<i>Network Monitoring System / NMS</i>). 2. Perangkat perbaikan fisik (<i>Fusion Splicer, OTDR, Optical Power Meter</i> , tangga, perkakas teknis). 3. Ketersediaan suku cadang cadangan (<i>Buffer Stock</i>) seperti <i>Access Point, Switch, Media Converter</i> , dan kabel cadangan. 4. Kendaraan operasional tanggap darurat.
3	KompetensiPelaksana	1. Network Administrator yang menguasai manajemen routing, switching, dan keamanan jaringan. 2. Teknisi FO / Lapangan yang ahli dalam penyambungan kabel serat optik dan instalasi perangkat keras udara
4	Pengawasan Internal	Penanggung jawab melakukan pengawasan harian terhadap sisa tiket pengaduan yang belum terselesaikan
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Minimal 1 Tim Teknis per proyek terdiri 8 orang teknisi jaringan.
6	Jaminan Pelayanan	Tim Teknis siap melayani aduan gangguan selama jam kerja operasional
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Proses perbaikan konfigurasi dilakukan melalui jalur enkripsi aman (VPN khusus admin). 2. Tim lapangan wajib mengenakan rompi reflektif, helm keselamatan, dan sabuk pengaman saat memanjat tiang jaringan.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi mingguan terhadap persentase penyelesaian gangguan sesuai batas waktu

8. LAYANAN FASILITAS VIDEO CONFERENCE VIP

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Instansi Vertikal di lingkungan Pemerintah Daerah setempat. 2. Mengajukan Surat Permohonan Resmi yang ditandatangani oleh Kepala OPD / Pejabat Eselon II (diajukan minimal H-2 sebelum pelaksanaan acara). 3. Mengisi Formulir Pengajuan <i>Video Conference</i> yang memuat informasi: a. Nama dan tema agenda rapat. b. Hari, tanggal, dan jam pelaksanaan. c. Estimasi jumlah partisipan/peserta rapat. d. Platform yang diinginkan (misalnya: Zoom Meeting) e. Kebutuhan fasilitas tambahan (seperti operator/host, ruang rapat fisik Diskominfo, atau sekadar penyediaan tautan/akun premium).

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 1. Pengajuan: OPD mengirimkan surat permohonan resmi dan formulir teknis melalui sistem surat elektronik daerah (Srikandi) atau aplikasi <i>Helpdesk</i>. 2. Verifikasi Jadwal: Admin Bidang e-Gov memeriksa ketersediaan slot akun premium dan jadwal ruang rapat pada waktu yang diminta agar tidak terjadi bentrok dengan agenda pimpinan daerah. 3. Konfigurasi Teknis: Setelah disetujui, Teknisi TIK membuat tautan (<i>link</i>) rapat virtual, mengatur hak akses, dan mengirimkan informasi <i>Meeting ID & Passcode</i> kepada pemohon (maksimal H-1). Apabila acara berskala besar/nasional, dilakukan geladi bersih bersama pemohon. 4. Pelaksanaan & Pendampingan: Pada hari pelaksanaan, petugas Diskominfo bertindak sebagai <i>Host/Co-host</i> atau mendampingi operator internal OPD untuk memastikan kelancaran audio, video, dan jaringan. 5. Penyelesaian: Kegiatan selesai, ruang virtual ditutup, dan pemohon mengisi lembar evaluasi layanan.
3	Jangkawaktu penyelesaian	1. Proses Verifikasi dan Penerbitan Tautan (<i>Link</i>): Maksimal 1 Hari Kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap. 2. Durasi Pendampingan: Sesuai dengan jadwal agenda acara yang diajukan oleh OPD pemohon.
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	1. Tautan (<i>Link</i>) dan akses Meeting ID premium yang valid. 2. Fasilitas pendampingan teknis (Live Operator / Technical Support) selama acara berlangsung. 3. Dokumentasi mentah hasil rekaman (Cloud/Local Recording) video rapat (jika diminta dalam formulir).
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan terkait keterlambatan respon, kendala teknis petugas, atau ketidaknyamanan fasilitas melalui: • Nomor WhatsApp pengaduan resmi Diskominfo. • E-mail resmi

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Akun platform Video Conference berlisensi komersial/enterprise (Zoom Business/Enterprise, Google Meet, Teams, dsb.). 2. Perangkat keras penunjang (PC Operator, Kamera PTZ, Studio Lighting, Audio Mixer, Wireless Microphone). 3. Koneksi internet berkecepatan tinggi khusus dengan alokasi bandwidth simetris prioritas. 4. Ruang Kendali / Ruang Command Center / Ruang Rapat Video Conference yang representatif.
3	KompetensiPelaksana	1. Memahami pengoperasian platform rapat virtual tingkat lanjut (Breakout rooms, Webinar mode, Live Streaming configuration). 2. Menguasai konfigurasi audio-video penyiaran (broadcasting) dan manajemen bandwidth. 3. Memiliki sikap cekatan, solutif terhadap kendala audio-feedback atau freeze screen, serta bersikap ramah (kompetensi pelayanan publik).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara melekat oleh Ketua Tim Kerja Infrastruktur dan Kepala Bidang e-Gov melalui pemantauan <i>Log Meeting</i> bulanan dan kecocokan surat masuk.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 1 orang Admin Penjadwalan (<i>Front Office</i>). 2. Minimal 1 orang Teknisi / Operator Multimedia bertindak sebagai <i>Host</i> per kegiatan.
6	Jaminan Pelayanan	1. Menjamin ketersediaan ruang virtual dan stabilitas tautan pada waktu acara yang disetujui. 2. Menjamin tautan rapat virtual aman dari gangguan penyusup luar (<i>Zoombombing</i>) dengan menerapkan sistem ruang tunggu (<i>Waiting Room</i>) dan kata sandi yang kuat
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Menjaga kerahasiaan data pembicaraan rapat yang bersifat terbatas atau rahasia negara (tidak menyebarluaskan rekaman atau tautan tanpa izin tertulis OPD pemohon). 2. Penerapan sirkulasi udara yang baik dan penataan kabel studio yang rapi untuk mencegah kecelakaan kerja (tersandung/konsleting listrik)
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Rapat bulanan internal untuk mengevaluasi masalah teknis (misal: kualitas audio yang buruk atau putusnya koneksi) guna peremajaan perangkat kerja.

9. LAYANAN HOSTING

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Resmi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ditandatangani oleh Kepala OPD / Pejabat Eselon II. 2. Formulir Pengajuan Layanan Hosting/VPS yang diisi lengkap, memuat: a. Nama aplikasi/sistem informasi yang akan dideploy. b. Spesifikasi teknis yang dibutuhkan (Jumlah vCPU, kapasitas RAM, ruang penyimpanan/Storage, dan OS yang diinginkan). c. Nama dan nomor kontak Penanggung Jawab Teknis (<i>Administrator/Developer</i> aplikasi dari OPD). 3. Dokumen Topologi Aplikasi dan estimasi jumlah pengguna (beban trafik) 4. Hasil Uji Kerentanan Mandiri (Vulnerability Assessment) minimal berskala internal, untuk memastikan aplikasi tidak membawa celah keamanan berbahaya ke Pusat Data (Data Center) daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. PENGAJUAN OPD melalui e-Office / Helpdesk TIK ▼ 2. VERIFIKASI & ASESMEN Cek dokumen & kapasitas infrastruktur server ▼ 3. PROVISIONING Alokasi VPS, IP, OS, dan konfigurasi sistem ▼ 4. SERAH TERIMA Pemberian akun akses & Penandatanganan BAST 1. Pengajuan: OPD mengajukan permohonan resmi secara tertulis melalui aplikasi surat elektronik dinas (srikandi) atau portal Helpdesk TIK Diskominfo. 2. Verifikasi & Asesmen: Tim Teknis e-Government memeriksa kelengkapan administrasi dan melakukan analisis kapasitas (capacity planning) pada klaster infrastruktur server daerah untuk menyesuaikan spesifikasi yang diminta. 3. Penyediaan (Provisioning): Administrator Data Center melakukan alokasi sumber daya (provisioning) pada sistem virtualisasi, membuat VPS baru, mengonfigurasi IP publik/privat, dan memasang sistem operasi yang diminta.

		4. Serah Terima: Diskominfo menyerahkan informasi akun akses (credential) berupa username, IP address, dan key access kepada penanggung jawab teknis OPD melalui saluran aman, disertai penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST).
3	Jangkawaktu penyelesaian	Maksimal 5 Hari Kerja dihitung sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat teknis keamanan.
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	1. Akses penuh (Root/Administrator access) ke lingkungan VPS atau akun Hosting panel yang aktif. 2. Berita Acara Serah Terima (BAST) Akses Infrastruktur TIK
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan terkait keterlambatan respon, kendala teknis petugas, atau ketidaknyamanan fasilitas melalui: - Nomor WhatsApp pengaduan resmi Diskominfo. - E-mail resmi

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Ruang Data Center atau Disaster Recovery Center (DRC) standar dengan pendingin presisi dan sistem pemadam api ramah lingkungan (FM200). 2. Infrastruktur Server Blade/Rackmount, Storage Area Network (SAN/NAS), dan perangkat penyeimbang beban (Load Balancer). 3. Perangkat lunak virtualisasi tingkat perusahaan (Enterprise Virtualization Hypervisor Platform). 4. Sistem pasokan daya tanpa putus (UPS) berkapasitas besar dan Genset otomatis (AMF/ATS). 5. Sistem Pemantauan Infrastruktur (Infrastructure Monitoring System) 24/7
3	KompetensiPelaksana	1. Menguasai manajemen sistem operasi server (Linux/Ubuntu/CentOS/Windows Server). 2. Menguasai teknologi virtualisasi dan manajemen komputasi awan (Cloud Computing). 3. Memiliki pemahaman mendalam tentang keamanan server, manajemen firewall, dan pencadangan data (Backup & Recovery). 4. Memiliki kualifikasi jabatan Pranata Komputer Ahli atau sertifikasi profesional bidang System Administrator.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan berkala oleh Kepala Bidang e-Government dan Kepala Dinas melalui laporan utilisasi sumber daya (<i>Resource Usage Report</i>) server global setiap bulan untuk mencegah pemborosan kapasitas.

5	Jumlah Pelaksana	1. 1 Orang Administrasi / Verifikator berkas. 2. Minimal 2 Orang System Administrator / Data Center Engineer.
6	Jaminan Pelayanan	1. Menjamin ketersediaan jaringan dan daya pada <i>Data Center (Uptime)</i> minimal 99.5% dalam setahun (di luar jadwal pemeliharaan resmi yang diumumkan sebelumnya). 2. Menyediakan skema pencadangan data (<i>Automated Backup</i>) mingguan atau bulanan pada level <i>storage host</i>
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Penerapan hak akses fisik ketat ke ruang server menggunakan pemindai biometrik. 2. Isolasi keamanan antar-VPS penyewa (<i>Multi-tenancy isolation</i>) untuk mencegah kebocoran data antar-OPD. 3. Penanggung jawab teknis OPD wajib menandatangani Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) atas konten, pembaruan skrip aplikasi, dan keamanan data internal di dalam VPS mereka sendiri.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi berkala terhadap sisa kapasitas ruang penyimpanan dan memori pusat data secara berkala. 2. Survei Kepuasan Layanan (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang diisi oleh OPD mitra setelah proses migrasi atau serah terima VPS berhasil dilakukan.

10. LAYANAN SUB DOMAIN

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Resmi: Ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah (minimal Eselon II) atau Pejabat yang berwenang (seperti Sekretaris Dinas/Badan). 2. Formulir Permohonan: Melampirkan format teknis yang berisi nama subdomain yang diajukan, tujuan/deskripsi aplikasi, penanggung jawab teknis, dan alamat IP (Server) tujuan. 3. Kelengkapan Data: Nama domain harus sesuai dengan pedoman tata kelola domain pemerintahan (.....payakumbuhkota.go.id)

2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengajuan Surat & Formulir 2. Verifikasi Administrasi & Teknis 3. Konfigurasi DNS Pengaturan Subdomain 4. Uji Coba Aktivasi Akses 5. Serah Terima Subdomain Aktif 1. Pengajuan Berkas: Pemohon (Perangkat Daerah) mengirimkan Surat Permohonan beserta Formulir Teknis ke Diskominfo via aplikasi <i>e-Office</i> (Tata Persuratan Elektronik) atau loket persuratan resmi. 2. Disposisi dan Verifikasi Administrasi: Surat masuk didisposisikan oleh Kepala Dinas ke Kepala Bidang e-Gov, lalu diteruskan ke Kepala Seksi Infrastruktur untuk diverifikasi kelengkapan berkasnya. 3. Verifikasi Teknis: Tim Teknis Seksi Infrastruktur melakukan pengecekan ketersediaan nama subdomain dan kelayakan teknis IP Server tujuan. 4. Eksekusi/Konfigurasi: Jika berkas dan teknis dinyatakan <i>Clear & Clean</i>, Administrator Jaringan/Infrastruktur melakukan konfigurasi pada <i>Name Server (DNS)</i> Pemerintah Daerah. 5. Uji Coba & Serah Terima: Tim Teknis melakukan pengujian akses (<i>propagasi DNS</i>). Setelah aktif, Diskominfo mengirimkan Berita Acara atau Surat Pemberitahuan bahwa subdomain telah siap digunakan kepada instansi pemohon.
3	Jangkawaktu penyelesaian	Maksimal 1 (Satu) Hari Kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan dinyatakan memenuhi syarat teknis
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	Aktivasi Subdomain (payakumbuhkota.go.id) yang telah terkonfigurasi dan Surat Pemberitahuan/Berita Acara Aktivasi.
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan terkait keterlambatan respon, kendala teknis petugas, atau ketidaknyamanan fasilitas melalui: • Nomor WhatsApp pengaduan resmi Diskominfo. • E-mail resmi

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Perangkat Komputer / Laptop Kerja operasional petugas. 2. Jaringan Internet stabil dengan akses khusus ke Dashboard Server DNS. 3. Server DNS Primary & Secondary Pemda yang aman. 4. Sistem Tata Persuratan Elektronik (e-Office) dan platform Helpdesk/Ticketing. 5. Ruang kerja yang kondusif dan ber-AC.
3	KompetensiPelaksana	1. Memiliki latar belakang pendidikan di bidang Teknologi Informasi (S1/D3 Teknik Informatika, Sistem Informasi, atau sejenisnya). 2. Menguasai konsep dasar Jaringan, TCP/IP, dan pengelolaan <i>Domain Name System (DNS)</i>. 3. Memahami regulasi penamaan domain pemerintahan (payakumbuhkota.go.id).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan berkala oleh Kepala Bidang e-Government dan Kepala Dinas melalui laporan utilisasi sumber daya (<i>Resource Usage Report</i>) server global setiap bulan untuk mencegah pemborosan kapasitas.
5	Jumlah Pelaksana	1. 1 Orang Penanggung Jawab Teknis (Sub koordinator). 2. 1 Orang Verifikator Berkas Administrasi. 3. 1-2 Orang Administrator Jaringan / DNS (<i>Engineers</i>).
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara profesional, cepat, tepat waktu, dan bebas dari praktik pungutan liar (pungli) atau KKN. 2. Konfigurasi DNS dipastikan presisi sesuai data teknis yang dikirimkan pemohon.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan Data: Informasi IP Server dan konfigurasi sistem dilindungi dengan protokol keamanan ketat (<i>DNSSEC</i> jika diterapkan). 2. Keamanan Fisik/Logis: Akses ke server DNS dibatasi menggunakan otentikasi dua faktor (2FA) dan hanya diakses dari jaringan internal (<i>secure network</i>).
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Melakukan rekonsiliasi berkala antara jumlah surat masuk dan subdomain yang berhasil diaktifkan setiap bulan. 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atau Indeks Kepuasan Layanan Internal Perangkat Daerah yang diisi oleh instansi pemohon secara berkala (minimal 1 semester sekali).

11. PEMBANGUNAN DAN/ ATAU PENGEMBANGAN APLIKASI KHUSUS

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Resmi dari Kepala Perangkat Daerah (PD) ditujukan kepada Kepala Dinas Kominfo. 2. Dokumen Analisis Kebutuhan Sistem (KAK/TOR) yang menjelaskan latar belakang, tujuan, dan fitur utama aplikasi. 3. Dokumen Kesiapan SDM (Penunjukan Aparatur Pengelola/Admin aplikasi dari PD pemohon). 4. Hasil Rekomendasi (<i>kesesuaian</i>) dengan Arsitektur SPBE.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengajuan Surat & Dokumen 2. Verifikasi Berkas & Kelayakan 3. Asistensi Rapat & Jadwal 4. Pengembangan Coding & Konfigurasi 5. Pengujian UAT Uji Fungsi Aplikasi 6. Serah Terima BAST & Akun Akses 1. Pengajuan: PD pemohon mengirimkan Surat Permohonan beserta dokumen persyaratan. 2. Verifikasi: Bidang Aplikasi/Informatika melakukan verifikasi berkas dan analisis kelayakan integrasi. 3. Rapat Koordinasi (Asistensi): Kominfo dan PD pemohon melakukan pembahasan teknis untuk menyepakati spesifikasi dan jadwal (jadwal timeline). 4. Pengembangan: Tim Teknis Kominfo melakukan <i>coding</i>, desain, dan konfigurasi aplikasi. 5. Pengujian (UAT): Pengujian fungsi aplikasi bersama PD pemohon (User Acceptance Test). 6. Serah Terima: Penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) aplikasi beserta akun akses dan buku panduan (manual book)
3	Jangkawaktu penyelesaian	30 s.d. 90 Hari Kerja sejak dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan hasil rapat koordinasi disetujui. Jangka waktu dapat menyesuaikan, tergantung pada tingkat kompleksitas pengerjaan aplikasi: Sederhana, Sedang, atau Kompleks.
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	1. Aplikasi siap pakai (Sistem Informasi berbasis Web dan/atau Mobile). 2. Dokumen Berita Acara Serah Terima (BAST). 3. Buku Panduan Penggunaan (User Manual Book). 4. Hak Akses (Akun Admin Pemilik Layanan)

6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran/Pengaduan dan Helpodesk SPBE di Dinas Kominfo. 2. Melalui email Dinas Kominfo: kominfo@payakumbuhkota.go.id
---	--	---

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 1. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional; 4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Teknis dan Prosedur Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Pemeliharaan Aplikasi SPBE 6. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh; 7. Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2017, tentang Penyelenggaraan e-Government di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh 8. Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kominfo. 9.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Perangkat Kerja PC/Laptop Spesifikasi <i>Developer</i>. 2. Infrastruktur Pusat Data (<i>Data Center</i> / Cloud Server Pemda). 3. Repositori Kode (Git Server Pemda) dan Aplikasi Penguji (Testing Tools). 4. Ruang Rapat Kolaborasi / Ruang Asistensi Teknis
3	KompetensiPelaksana	1. System Analyst (Kemampuan memetakan proses bisnis birokrasi). 2. Programmer / Developer (Menguasai bahasa pemrograman Web/Mobile). 3. UI/UX Designer (Kemampuan mendesain antarmuka pengguna). 4. Database Administrator (Keahlian mengelola data dan keamanan informasi).
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan berjenjang oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government. 2. Evaluasi progres pengembangan harian dan/atau mingguan (daily/weekly sprint review).
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Minimal 1 Tim Teknis per proyek aplikasi (terdiri atas 1 System Analyst, 1-2 Programmer, dan 1 UI/UX designer).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara profesional, transparan, tepat waktu, aman secara sistem, dan terintegrasi dengan ekosistem SPBE Daerah.
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Penerapan protokol enkripsi data (HTTPS/SSL). 2. Pengujian celah keamanan (<i>Vulnerability Assessment</i>) sebelum aplikasi dirilis ke publik. 3. Pencadangan data (<i>Backup system</i>) secara berkala di Data Center

8	Evaluasi Pelayanan Kinerja	Evaluasi berkas dan kinerja menggunakan Indeks Kepuasan Layanan Internal, kepatuhan terhadap <i>timeline</i> pengerjaan, dan jumlah <i>bug</i> aplikasi pasca rilis
---	----------------------------	---

12. PEMELIHARAAN APLIKASI KHUSUS

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	- Surat Permohonan Resmi : Ditandatangani oleh Kepala Perangkat Daerah. - Formulir Permohonan Pemeliharaan: Berisi detail nama aplikasi, jenis kendala (<i>bug</i>, <i>error</i>, <i>downtime</i>), atau rincian usulan perubahan fitur (<i>update</i>). - Dokumentasi Teknis: Bukti tangkapan layar (<i>screenshot</i>) kendala atau dokumen panduan teknis lama (jika ada). - Kontak Person: Nama dan nomor kontak admin/operator aplikasi dari Perangkat Daerah pemohon
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengajuan Surat & Formulir (Srikandi/Helpdesk) 2. Verifikasi Validasi & Analisis Jenis Pemeliharaan 3. Disposisi Penugasan Tim Teknis 4. Eksekusi Teknis Perbaikan & Optimasi Aplikasi 5. Pengujian & Serah Terima Uji Fungsi & BAST - Pengajuan: Perangkat Daerah pemohon mengirimkan surat dan formulir permohonan melalui sistem surat elektronik dinas (Srikandi) atau sistem <i>helpdesk</i> internal yang tersedia. - Verifikasi & Validasi: Tim Pengembang Aplikasi memeriksa kelengkapan berkas dan menganalisa jenis pemeliharaan (ringan, sedang, atau berat) dan memberikan laporan ke Kepala Bidang - Disposisi: Kepala Bidang menugaskan Tim Teknis (Programmer/Analyst) untuk melakukan penanganan. - Eksekusi Teknis: Tim Teknis melakukan perbaikan kode program, optimasi basis data, atau pembaruan fitur pada lingkungan <i>staging/development</i> sebelum diterapkan ke peladen produksi (<i>production server</i>). - Pengujian & Serah Terima: Perangkat Daerah pemohon melakukan uji fungsi bersama Tim Teknis. Setelah berfungsi normal, dilakukan penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) Pemeliharaan.
3	Jangkawaktu penyelesaian	Kategori Kritis / Errorr Total (Aplikasi Mati): penanganan awal maksimal 2 x 24 Jam sejak laporan diverifikasi, jangka waktu

		penanganan lanjutan menyesuaikan dengan tingkat kompleksitas perbaikan 2. Kategori Sedang / Gangguan Fitur: Maksimal 3 Hari Kerja. 3. Kategori Ringan / Penambahan Modul Kecil: Maksimal 7 hingga 14 Hari Kerja (menyesuaikan tergantung kompleksitas kode).
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	1. Aplikasi kembali berfungsi normal atau aplikasi dengan fitur yang telah diperbarui. 2. Berita Acara Serah Terima (BAST) Pemeliharaan Aplikasi.
6	Penangananpengaduan, saran dan masukan	1. Kotak Saran/Pengaduan dan Helpdesk SPBE di Dinas Kominfo. 2. Melalui email Dinas Kominfo: kominfo@payakumbuhkota.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2018, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 4. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional; 5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Teknis dan Prosedur Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Pemeliharaan Aplikasi SPBE 7. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh; 8. Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2017, tentang Penyelenggaraan e-Government di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh 9. Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kominfo.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Perangkat Kerja PC/Laptop Spesifikasi <i>Developer</i> . 2. Koneksi internet. 3. Akses ke <i>Data Center / Cloud Server</i> Pemda (melalui VPN aman). 4. Aplikasi Manajemen Repositori Kode (seperti GitLab/GitHub lokal). 5. Sistem Tiket / <i>Helpdesk</i> Penanganan Gangguan
3	KompetensiPelaksana	1. Pranata Komputer / Tenaga Ahli Programmer yang menguasai bahasa pemrograman terkait (<i>PHP, Flutter, Node.js, Python, Mobile Tech</i> , dll). 2. <i>Database Administrator</i> (DBA) yang menguasai manajemen basis data (MySQL, PostgreSQL, Oracle). 3. <i>System Analyst</i> untuk menganalisis dampak perubahan kode terhadap sistem secara keseluruhan.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan berjenjang oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government.

		2. Audit kode program (<i>code review</i>) secara internal untuk mencegah celah keamanan baru.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah Minimal 1 Tim Teknis (terdiri atas 1 System Analyst, 1-2 Programmer).
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara profesional, transparan, tepat waktu, dan bebas dari praktik pungutan liar (pungli).
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data dan hak akses basis data (<i>database</i>) milik Perangkat Daerah pemohon dijamin sepenuhnya melalui pakta integritas Tim Teknis. 2. Penerapan cadangan data (<i>backup data</i>) secara berkala sebelum dan sesudah proses pemeliharaan dilakukan untuk menghindari kehilangan data (<i>data loss</i>) Penerapan protokol enkripsi data (HTTPS/SSL). 3. Pengujian celah keamanan (<i>Vulnerability Assessment</i>) sebelum aplikasi dirilis ke publik. 4. Pencadangan data (<i>Backup system</i>) secara berkala di Data Center
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi berkas dan kinerja menggunakan Indeks Kepuasan Layanan Internal.

13. PERMINTAAN PUBLIKASI/ BUKU PAYAKUMBUH DALAM ANGKA

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Perangkat Daerah Lingkup Kota Payakumbuh 2. Beberapa Instansi Vertikal / Lembaga Pendidikan di Lingkup Kota Payakumbuh
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	MULAI ▼ Menyusun daftar penerima PDA ▼ Menyiapkan publikasi/buku dan formulir penerimaan ▼ Menyerahkan publikasi/buku kepada penerima ▼ Penerima menandatangani formulir penerimaan ▼ Mengarsipkan formulir sebagai bukti distribusi ▼ SELESAI 1. Pembuatan Daftar Penerima Publikasi / Buku PDA 2. Pengantaran Publikasi/Buku PDA ke Penerima Publikasi 3. Pengisian nama penerima publikasi serta tanda tangan penerima di Formulir Daftar Penerima Publikasi 4. Penyerahan Publikasi/Buku PDA
3	Jangkawaktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak publikasi dicetak

4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	Dokumen Publikasi/Buku Payakumbuh Dalam Angka.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan dapat disampaikan secara resmi melalui: Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). 2. Kotak Saran/Pengaduan dan Helpodesk SPBE di Dinas Kominfo. 3. Melalui email Dinas Kominfo: kominfo@payakumbuhkota.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Undang-Undang No. 16 Tahun 2010 tentang Tata cara Pelayanan Informasi Publik ; 5. PermenpanRB No. 35 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia Peraturan Daerah / Peraturan Kepala Daerah tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kominfo. 8.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Komputer/laptop 4. Handphone 5. Internet 6. Tenaga distribusi 7. Kendaraan
3	KompetensiPelaksana	1. Mampu mengoperasikan komputer/Laptop 2. Memiliki kemampuan kemampuan koordinasi dengan pihak terkait 3. Mengetahui lokasi penerima publikasi
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Dilakukan oleh pejabat struktural/fungsional 3. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil sebanyak 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Setiap penerima Publikasi akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan SOP Pelayanan distribusi Publikasi/buku PDA 2. Setiap konsumen Publikasi akan mendapatkan Publikasi PDA
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	1. Berpedoman pada SOP 2. Informasi yang disampaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi dilakukan sewaktu-waktu bila diperlukan dan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Payakumbuh, 1 Juli 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Payakumbuh



Kurniawan Syah Putra, S.Sos.M.AP
NIP. 19720402 199203 1 003