



PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan K.H. Abdul Halim Nomor 97 – Majalengka
Email: diskominfo@majalengkakab.go.id Website: diskominfo.majalengkakab.go.id

**STANDAR PELAYANAN
PENYEDIAAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH**

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Bupati No. 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Majalengka. 6. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 11 Tahun 2023 tentang Mekanisme Kerja Bagi Perangkat Daerah Pasca Penyerderhanaan Birokrasi; 7. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah; 8. Keputusan Bupati Majalengka Nomor 100.3.3.2/KEP.803-DISKOMINFO/2025 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan dan Pemanfaatan Infrastruktur Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik;

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
2	Persyaratan	1. Surat permohonan resmi dari kepala perangkat daerah; 2. Surat Penunjukkan PIC JIPD Perangkat Daerah; 3. Data lokasi pemasangan jaringan; 4. Data kebutuhan pengguna dan perangkat yang akan terhubung.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Permohonan disampaikan ke Dinas Kominfo melalui surat resmi atau sistem layanan digital SPBE; 2. Verifikasi Dokumen oleh Tim Teknis Dinas Kominfo; 3. Tim teknis melakukan survei lokasi apabila diperlukan. 4. Dilakukan analisis kebutuhan kapasitas, perangkat, dan keamanan jaringan. 5. Pemasangan dan konfigurasi jaringan dilakukan oleh petugas teknis. 6. Pengujian konektivitas dan keamanan jaringan. 7. Serah terima layanan kepada unit kerja pemohon. 8. Monitoring dan pemeliharaan jaringan secara berkala.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Waktu verifikasi permohonan 1 Hari kerja - Survei lokasi dan analisis kebutuhan 1 hari kerja - Pemasangan dan konfigurasi jaringan 3 hari - Pengujian konektivitas dan keamanan jaringan 1 hari - Serah terima layanan 1 hari Total waktu penyelesaian maksimal 7 hari kerja
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya sepanjang penyediaan jaringan dilakukan dalam lingkup layanan internal instansi dan sesuai alokasi anggaran yang tersedia.
6	Produk Layanan	- Tersedianya koneksi jaringan intra pemerintah pada lokasi yang ditetapkan. - Akses terhadap layanan dan aplikasi internal instansi. - Dokumentasi konfigurasi dan informasi akses sesuai kewenangan pengguna.

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
7	Sarana Prasarana atau Fasilitas	1. Perangkat jaringan (router, switch, access point, firewall). 2. Media transmisi jaringan (UTP, fiber optic, atau media lainnya). 3. Sistem monitoring jaringan. 4. Ruang dan perangkat pendukung pusat data atau jaringan. 5. Peralatan pengujian jaringan.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami administrasi dan manajemen jaringan komputer. 2. Memahami keamanan informasi dan keamanan jaringan. 3. Mampu melakukan instalasi, konfigurasi, dan pemeliharaan perangkat jaringan. 4. Memiliki kompetensi teknis sesuai bidang TIK
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan langsung oleh Kepala Bidang Informatika. 2. Pengawasan atasan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Sekretaris Perangkat Daerah.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan melalui: 1. Helpdesk JIPD; https://tiket-jipd.majalengkakab.go.id/ 2. Surat elektronik resmi instansi; 3. Melalui telepon ataupun ke Tim Teknis Diskominfo; 4. Melalui email: diskominfo@majalengkakab.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 - 3 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan sesuai prosedur, transparan, dan akuntabel. 2. Ketersediaan layanan jaringan diupayakan sesuai target tingkat layanan (Service Level Agreement/SLA) yang ditetapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka. 3. Data dan informasi pengguna dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan Data dan Informasi 2. Keselamatan dan Keandalan Infrastruktur 3. Perlindungan Hak dan Kepentingan Pengguna 4. Standar dan Kepatuhan yang mengacu kepada Peraturan BSSN tentang Manajemen Keamanan Informasi; 5. Penanganan Gangguan dan Pemulihan Layanan 6. Keselamatan Operasional
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan Pertriwulan 2. Laporan Tahunan

Ditetapkan di: Majalengka

Pada tanggal: 5 Januari 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka



IRWAN, S.T., S.Kom., M.M
Pembina Tingkat I



PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan K.H. Abdul Halim Nomor 97 – Majalengka
Email: diskominfo@majalengkakab.go.id Website: diskominfo.majalengkakab.go.id

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SUBDOMAIN DAN PENGELOLAAN
HOSTING OPD**

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
1	Dasar Hukum	9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); 11. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 14. Peraturan Bupati No. 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Majalengka. 15. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Majalengka Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pedoman Layanan Pengelolaan Nama Domain, Subdomain, Hosting, Mail Server Dan Co-Location Server Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.

		16. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 11 Tahun 2023 tentang Mekanisme Kerja Bagi Perangkat Daerah Pasca Penyerderhanaan Birokrasi;
NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
		9. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah;
2	Persyaratan	5. Surat permohonan resmi dari kepala perangkat daerah; 6. Deskripsi layanan/aplikasi/situs yang akan di-hosting; 7. Surat penunjukan admin teknis perangkat daerah; 8. Telah memenuhi ketentuan keamanan informasi dan standarisasi nama subdomain.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	9. Permohonan disampaikan ke Dinas Kominfo melalui surat resmi atau sistem layanan digital SPBE; 10. Verifikasi Dokumen oleh Tim Teknis Dinas Kominfo; 11. Persetujuan dan Penetapan Subdomain oleh admin domain daerah; 12. Pembuatan Akun Hosting dan Subdomain; 13. Pemberitahuan dan Serah Terima Akses ke perangkat daerah; 14. Monitoring dan Pemeliharaan rutin oleh Dinas Kominfo.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Waktu verifikasi permohonan 1 Hari kerja - Pembuatan akun subdomain dan hosting 1 hari kerja - Aktivasi dan uji fungsi 1 hari kerja Total waktu penyelesaian maksimal 3 hari kerja
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis), selama menggunakan fasilitas infrastruktur pemerintah daerah.

6	Produk Layanan	Layanan Subdomain dan Hosting disediakan oleh Dinas Kominfo untuk mendukung penyimpanan, pengelolaan, dan publikasi aplikasi serta situs web resmi perangkat daerah melalui infrastruktur pusat data daerah atau cloud pemerintah.
7	Sarana Prasarana atau Fasilitas	1. Penyediaan akun hosting (shared/private cloud);
NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
		2. Pengelolaan domain dan subdomain perangkat daerah; 3. Penyiapan SSL/TLS sertifikat keamanan; 4. Backup dan pemantauan server; 5. Dukungan teknis dan perawatan sistem.
8	Kompetensi Pelaksana	5. Menguasai administrasi server (Linux/Windows Server) untuk pengelolaan web server, database, DNS, dan mail server; 6. Mampu mengelola domain dan subdomain melalui DNS Manager, termasuk konfigurasi record (A, CNAME, MX, TXT, dsb); 7. Menguasai konsep dan praktik keamanan siber , termasuk penggunaan SSL/TLS, firewall, backup, dan monitoring sistem; 8. Mampu melakukan deployment aplikasi web (PHP, HTML, database MySQL/PostgreSQL, dan konfigurasi virtual host); 9. Memahami infrastruktur jaringan dan cloud , seperti IP publik, hosting virtual, dan load balancing; 10. Menguasai manajemen akun pengguna dan akses layanan (control panel, FTP/SFTP, dan credential management).
9	Pengawasan Internal	3. Pengawasan langsung oleh Kepala Bidang Informatika. 4. Pengawasan atasan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Sekretaris Perangkat Daerah.

10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	5. Konsultasi langsung ke kantor; 6. Melalui telepon atau pesan ke PIC masing-masing; a. Asep Saeful Imam, S.Kom (085222669292) b. Yusup Muliana, S.Kom (089668093715) 7. Melalui email: diskominfo@majalengkakab.go.id
11	Jumlah Pelaksana	1-2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku.
NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	7. Keamanan Data dan Informasi 8. Keselamatan dan Keandalan Infrastruktur 9. Perlindungan Hak dan Kepentingan Pengguna 10. Standar dan Kepatuhan yang mengacu kepada Peraturan BSSN tentang Manajemen Keamanan Informasi; 11. Penanganan Gangguan dan Pemulihan Layanan 12. Keselamatan Operasional
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Laporan Pertriwulan 4. Laporan Tahunan

Ditetapkan di: Majalengka

Pada tanggal: 5 Januari 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka



IRWAN, S.T., S.Kom., M.M
Pembina Tingkat I



PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Alamat: Jln. K.H. Abdul Halim Nomor 97 Majalengka 45428
Telepon/Faksimile (0233) 281366, Email: diskominfo@majalengkakab.go.id

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENERBITAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN (Balai Sertifikasi Elektronik/BSrE); 7. Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (Certification Practice Statement) BSrE; 8. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 31 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka; 9. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 66 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Keamanan Informasi dan Jaringan Komunikasi Sandi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka.
2	Persyaratan	1. Pemohon merupakan ASN, Kepala Desa/Perangkat Desa, Kepala Sekolah, atau pegawai Pemerintah Kabupaten Majalengka yang memiliki akun kepegawaian aktif pada SMART (Sistem Manajemen ASN Terpadu) BKPSDM; 2. Memiliki akun email pemerintah aktif berdomain @majalengkakab.go.id (apabila belum memiliki, diajukan terlebih dahulu melalui menu Email Pemerintah pada PERKASA);

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
		3. Memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor telepon seluler aktif untuk keperluan verifikasi.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon masuk (login) ke portal PERKASA (perkasa.majalengkakab.go.id) menggunakan Single Sign-On (SSO) akun SMART; data nama, NIP, jabatan, dan OPD tersinkron otomatis dari BKPSDM; 2. Apabila belum memiliki email pemerintah, pemohon mengajukan pembuatan akun @majalengkakab.go.id melalui menu Email Pemerintah pada PERKASA, dan akun langsung aktif; 3. Pemohon mengajukan permohonan sertifikat elektronik melalui menu Sertifikat Elektronik; formulir terisi otomatis dari data kepegawaian, pemohon tinggal memeriksa dan mengirimkan pengajuan; 4. Operator/Verifikator Instansi pada Seksi Persandian melakukan verifikasi permohonan di Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS) BSrE; 5. Sistem PERKASA melakukan sinkronisasi status secara harian dengan BSrE hingga sertifikat berstatus terbit (ISSUED); penerbitan sertifikat tetap sepenuhnya menjadi kewenangan BSrE; 6. Pemohon menerima notifikasi melalui email/portal bahwa sertifikat elektronik telah terbit dan dapat digunakan untuk tanda tangan elektronik; 7. Masa berlaku sertifikat dipantau otomatis oleh sistem, dengan notifikasi peringatan dini sebelum sertifikat kedaluwarsa untuk keperluan perpanjangan.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Verifikasi permohonan dan pendaftaran ke AMS BSrE: 1 hari kerja 2. Total waktu penyelesaian maksimal 1 hari kerja sejak pengajuan lengkap diterima.
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
6	Produk Layanan	Sertifikat Elektronik BSrE (identitas digital untuk tanda tangan elektronik tersertifikasi) yang tervalidasi hingga Root Certificate Authority Nasional.
7	Sarana Prasarana atau Fasilitas	1. Portal PERKASA (perkasa.majalengkakab.go.id); 2. Integrasi Single Sign-On SMART BKPSDM dan sistem AMS/eSIGN BSrE; 3. Perangkat komputer/laptop/telepon seluler dan koneksi internet milik pemohon.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Public Key Infrastructure (PKI) dan siklus hidup sertifikat elektronik; 2. Menguasai operasional Aplikasi PERKASA dan Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS)/Registration Authority BSrE; 3. Memahami regulasi keamanan informasi dan perlindungan data pribadi;

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
		4. Memiliki kompetensi pelayanan prima dalam menangani pengaduan pengguna.
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan langsung oleh Kepala Seksi Persandian; 2. Pengawasan atasan oleh Kepala Bidang Statistik Sektoral dan Persandian; 3. Pemantauan cakupan dan status sertifikat melalui dashboard PERKASA oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Menu Tiket & Layanan pada portal PERKASA; 2. Kontak Seksi Persandian, Bidang Statistik Sektoral dan Persandian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka; 3. Email: persandian@majalengkakab.go.id.
11	Jumlah Pelaksana	1–3 orang (Operator dan Verifikator Instansi Seksi Persandian).
12	Jaminan Pelayanan	Permohonan diproses sesuai SOP dan dipantau melalui PERKASA; status permohonan dapat ditelusuri oleh pemohon.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Autentikasi berlapis (SSO SMART dan Multi-Factor Authentication/MFA); 2. Kontrol akses berbasis peran (Role-Based Access Control); 3. Jejak audit anti-ubah (logging berantai-hash terenkripsi) atas setiap aktivitas; 4. Data kepegawaian dan sertifikat diproses sesuai kaidah keamanan informasi dan terhubung resmi ke rantai sertifikat BSRé.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan cakupan kepemilikan sertifikat elektronik per OPD/kecamatan/desa secara berkala; 2. Survei kepuasan pengguna layanan; 3. Laporan evaluasi triwulanan dan tahunan.

Ditetapkan di: Majalengka
Pada tanggal: 5 Januari 2026
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Majalengka



IRWAN, S.T., S.Kom., M.M
Pembina Tingkat I



PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Alamat: Jln. K.H. Abdul Halim Nomor 97 Majalengka 45428
Telepon/Faksimile (0233) 281366, Email: diskominfo@majalengkakab.go.id

STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN INSIDEN KEAMANAN SIBER

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; 2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); 5. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2020 tentang Tim Tanggap Insiden Siber; 6. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 7. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 31 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka; 8. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 66 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Keamanan Informasi dan Jaring Komunikasi Sandi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka; 9. Keputusan Bupati Majalengka Nomor SD.01/KEP.487-DISKOMINFO/2023 tentang Tim Tanggap Penanganan Insiden Keamanan Informasi (Majalengka Computer Security Incident Response Team/CSIRT).
2	Persyaratan	1. Pelapor merupakan ASN/pegawai Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka (memiliki akun SMART) atau pihak eksternal/masyarakat yang menemukan indikasi insiden pada aset milik Pemerintah Kabupaten Majalengka; 2. Uraian insiden yang jelas dan lengkap: jenis indikasi insiden (dugaan kebocoran data, phishing, defacement, malware, tidak dapat diaksesnya suatu aplikasi, dan lain-lain), serta aset/domain/sistem yang terdampak; 3. Bukti pendukung apabila tersedia (tangkapan layar, tautan/URL, log, atau dokumen terkait).
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelapor internal (ASN) masuk (login) ke portal PERKASA melalui SSO SMART dan membuat laporan pada menu Manajemen Insiden/Lapor Insiden; pelapor eksternal dapat melapor melalui kanal CSIRT-MajalengkaKAB (email csirt@majalengkakab.go.id);

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
		- Laporan tercatat otomatis pada sistem dengan target waktu respons (SLA) yang terpantau; - Tim Majalengka CSIRT (Tim Tanggap Insiden Siber) melakukan verifikasi atas identitas pelapor, jenis insiden, lokasi/aset terdampak, dan sistem log terkait; - Apabila laporan dinyatakan valid, Tim CSIRT menyusun dan melaksanakan strategi mitigasi (non-aktifkan domain, mengganti tampilan menjadi under-construction/maintenance, backup data, dan langkah lain sesuai kebutuhan); - Untuk insiden yang mengindikasikan kebocoran/eksposur data, Tim CSIRT melakukan validasi lanjutan dan melaporkan hasilnya kepada BSSN melalui Pusat Kontak Siber Nasional paling lambat 2 hari kerja menggunakan Formulir Verifikasi dan Validasi Indikasi Insiden Siber; - Tim CSIRT dapat berkoordinasi dan/atau melakukan eskalasi kepada BSSN dan/atau pengembang aplikasi (vendor) apabila penanganan memerlukan dukungan lanjutan; - Status penanganan dan hasil tindak lanjut disampaikan kembali kepada pelapor melalui portal PERKASA; - Tim CSIRT menyusun laporan penanganan insiden dan menyampaikannya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	- Verifikasi awal laporan: maksimal 1 hari kerja - Penyusunan dan pelaksanaan mitigasi/penanganan sementara: maksimal 1–3 hari kerja sesuai tingkat keparahan insiden - Validasi dan pelaporan kepada BSSN (untuk insiden yang wajib dilaporkan): maksimal 2 hari kerja - Penyusunan laporan akhir penanganan insiden: maksimal 3 hari kerja setelah insiden tertangani
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis).
6	Produk Layanan	- Notifikasi status penanganan laporan insiden (diterima/diverifikasi/dalam penanganan/selesai); - Laporan hasil verifikasi, analisis penyebab, dan rekomendasi mitigasi insiden.
7	Sarana Prasarana atau Fasilitas	- Portal PERKASA, menu Manajemen Insiden/Tiket & Layanan; - Kanal CSIRT-MajalengkaKAB melalui email csirt@majalengkakab.go.id (komunikasi sensitif dapat menggunakan enkripsi PGP); - Komputer, server, serta tools pemantauan dan penanggulangan insiden.
8	Kompetensi Pelaksana	- Mampu mengoperasikan server serta membaca log dan topologi jaringan; - Menguasai tools penanggulangan dan pemulihan insiden keamanan siber; - Memiliki kemampuan analisis penyebab insiden siber (root cause analysis); - Memahami prosedur pelaporan kepada BSSN melalui Pusat Kontak Siber Nasional.
9	Pengawasan Internal	- Pengawasan oleh Ketua Tim Majalengka CSIRT; - Pengawasan langsung oleh Kepala Seksi Persandian;

NO (1)	KOMPONEN (2)	URAIAN (3)
		3. Pengawasan atasan oleh Kepala Bidang Statistik Sektoral dan Persandian; 4. Pemantauan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. 5. Pelaporan berkala kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah selaku Penanggung Jawab Tim.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Menu Manajemen Insiden/Tiket pada portal PERKASA; 2. Kontak Tim Majalengka CSIRT, Seksi Persandian, Bidang Statistik Sektoral dan Persandian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka; 3. Email: csirt@majalengkakab.go.id.
11	Jumlah Pelaksana	Tim Majalengka CSIRT sesuai Keputusan Bupati Nomor SD.01/KEP.487-DISKOMINFO/2023 (Ketua, Sekretaris, Koordinator Bidang, dan anggota).
12	Jaminan Pelayanan	Setiap laporan insiden ditangani sesuai SOP dan SLA yang terpantau otomatis melalui PERKASA; status penanganan dapat ditelusuri oleh pelapor.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas pelapor dan data insiden dijaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi; 2. Komunikasi sensitif dapat dienkripsi menggunakan kunci PGP CSIRT-MajalengkaKAB; 3. Autentikasi berlapis dan kontrol akses berbasis peran pada portal PERKASA; 4. Jejak audit anti-ubah untuk setiap tahapan penanganan insiden.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kepatuhan terhadap SLA penanganan insiden secara berkala; 2. Laporan penanganan insiden disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah; 3. Evaluasi dan pemutakhiran prosedur pasca-insiden (lessons learned).

Ditetapkan di: Majalengka

Pada tanggal: 5 Januari 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Majalengka



IRWAN, S.T., S.Kom., M.M

Pembina Tingkat I

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR!

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri (nama, alamat, kontak, atau akun SP4N-LAPOR!). b. Uraian pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi yang jelas dan lengkap. c. Bukti pendukung (jika ada), seperti foto, dokumen, atau surat.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelapor menyampaikan laporan melalui: • Website: www.lapor.go.id • Aplikasi mobile SP4N-LAPOR! • SMS ke 1708 • Media sosial resmi Instagram @ppidlapormajalengka. b. Admin PPID/Unit Layanan SP4N-LAPOR! menerima dan memverifikasi laporan. c. Laporan diteruskan (disposisi) ke perangkat daerah terkait sesuai substansi pengaduan. d. Perangkat daerah menindaklanjuti dan memberikan respon dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja. e. Pelapor menerima notifikasi tindak lanjut dan hasil penyelesaian. f. Admin menutup laporan setelah verifikasi akhir.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Verifikasi oleh admin paling lambat 3 hari kerja sejak laporan diterima. b. Tindaklanjut laporan oleh instansi terkait maksimal 5 (lima) hari kerja sejak laporan diterima. c. Dapat diperpanjang maksimal 5 hari kerja berikutnya apabila laporan memerlukan klarifikasi atau verifikasi tambahan.
4.	Biaya / Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya) untuk seluruh proses pengaduan.
5.	Produk Pelayanan	a. Tanggapan atau jawaban resmi atas laporan masyarakat. b. Notifikasi status laporan (diterima, diverifikasi, diproses, selesai).
6.	Aduan, Saran, Masukan	a. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Jalan K.H. Abdul Halim No. 97 Majalengka 45418 b. Email SP4N LAPOR! :

		ppidmajalengka@gmail.com c. Website SP4N LAPOR! : https://lapor.go.id/ d. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) : https://www.lapor.go.id/ e. Media Sosial Instagram SP4N LAPOR! Majalengka : @ppidlapormajalengka f. Kuesioner SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)
g.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP. d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. e. PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). f. Keputusan Bupati Majalengka Nomor 337/Kep.149-Diskominfo/2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Majalengka.
h.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan pengaduan b. Ruang tunggu c. Komputer d. Akses internet e. Akun Admin SP4N-LAPOR! terdaftar. f. Website dan aplikasi resmi SP4N-LAPOR!. g. Kertas HVS h. Meja kerja i. Kursi kerja j. Buku tamu SP4N LAPOR k. Lemari arsip l. Papan petugas m. Roll banner panduan pelaporan SP4N LAPOR

		o. Sarana pendukung disabilitas (akses kursi roda, rambatan, tangga landai bagi penyandang disabilitas, menu disabilitas pada website SP4N LAPOR) p. Toilet q. Mushola r. Halaman parkir roda 2 dan 4 s. Kantin
i.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami sistem dan mekanisme SP4N LAPOR!. b. Mampu berkomunikasi efektif dan responsif terhadap laporan masyarakat. c. Menguasai teknologi informasi dan media digital. d. Menjaga kerahasiaan data pelapor dan laporan. e. Mengikuti pelatihan/bimtek pengelolaan pengaduan publik.
j.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh Atasan Langsung Admin LAPOR! dan Inspektorat Kabupaten Majalengka. b. Monitoring kinerja penanganan laporan dilakukan setiap bulan oleh Diskominfo sebagai koordinator SP4N-LAPOR!. c. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
k.	Jumlah Pelaksana	1 orang
l.	Jaminan Pelayanan	a. Laporan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, dan transparan. b. Setiap pelapor menerima respon yang jelas dan dapat ditelusuri statusnya. c. Tidak ada diskriminasi dalam penanganan laporan. d. Data pelapor dijamin kerahasiaannya.
m.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Sistem SP4N-LAPOR! menggunakan protokol keamanan data dan autentikasi pengguna. b. Data pelapor disimpan dengan aman sesuai prinsip perlindungan data pribadi. c. Ruang pelayanan dilengkapi sarana keselamatan dan kenyamanan publik.
n.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Evaluasi dilakukan secara berkala setiap bulan oleh Diskominfo Majalengka. b. Melalui rekapitulasi laporan, kecepatan respon, dan tindak lanjut laporan.

		c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengukur efektivitas layanan. d. Hasil evaluasi digunakan untuk peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan dan pelatihan petugas.
--	--	--

Majalengka, 5 Januari 2026

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAJALENGKA



IRWAN, ST.,S.Kom.,M.M.

Pembina Tk.I

NIP. 19791014 201001 1 006

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PPID

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon informasi publik wajib: - Mengisi formulir permohonan informasi (secara langsung atau daring). - Melampirkan identitas diri (KTP untuk individu, surat kuasa untuk lembaga). - Menyebutkan jenis informasi yang diminta.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pemohon mengajukan permohonan informasi melalui: - Datang langsung ke ruang layanan PPID. - Email resmi, website PPID, atau Instagram @ppidlapormajalengka. - Surat permohonan tertulis. - Petugas memeriksa kelengkapan permohonan. - Pemberian tanda bukti permohonan informasi. - PPID memberikan tanggapan/keputusan atas permohonan informasi dalam waktu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan alasan tertulis. - Apabila informasi dapat diberikan, PPID menyerahkan salinan informasi sesuai format yang diminta. - Apabila permohonan ditolak, PPID memberikan surat penolakan disertai alasan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	- Paling lama 10 hari kerja sejak permohonan diterima. - Dapat diperpanjang 7 hari kerja apabila diperlukan.
4.	Biaya / Tarif	- Gratis tanpa dipungut biaya - Biaya yang timbul dari proses penggandaan atau perekaman dokumen menjadi tanggungan pemohon informasi.
5.	Produk Pelayanan	- Salinan informasi publik (dalam bentuk cetak atau digital). - Surat keputusan pemberian/penolakan informasi publik.
6.	Aduan, Saran, Masukan	Ruang PPID Utama Pemerintah Kabupaten Majalengka :

		Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Jalan K.H. Abdul Halim No. 97 Majalengka 45418 Telefon (0233) 8292292 b. Email PPID : ppidmajalengka@gmail.com c. Website PPID : https://ppid.majalengkakab.go.id/ d. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) : https://www.lapor.go.id/ e. Media Sosial Instagram PPID Majalengka : @ppidlapormajalengka f. Kuesioner SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)
7.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik. d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. e. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka. f. Keputusan Bupati Majalengka Nomor 100.3.3.2/Kep.263-Diskominfo/2025 Tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi.
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	a. Ruang pelayanan b. Ruang tunggu c. Komputer d. Akses internet e. Printer f. Kertas HVS g. Meja kerja h. Kursi kerja i. Website PPID j. Formulir Permohonan Informasi k. Formulir Pernyataan Keberatan l. Buku Register PPID m. Lemari arsip

		n. Jadwal pelayanan o. Papan petugas p. Spanduk tata cara permohonan informasi publik q. Sarana pendukung disabilitas (akses kursi roda, rambatan, tangga landai bagi penyandang disabilitas r. menu disabilitas pada website PPID) s. Toilet t. Mushola u. Halaman parkir roda 2 dan 4 v. Kantin
9.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami peraturan perundang-undangan tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU 14 Tahun 2008, PP 61 Tahun 2010, dan peraturan turunannya). b. Menguasai mekanisme pelayanan informasi publik, mulai dari penerimaan permohonan hingga pemberian informasi atau penolakan secara tertulis. c. Mampu mengidentifikasi dan mengklasifikasikan informasi publik (informasi terbuka, dikecualikan, dan informasi yang diumumkan secara berkala). d. Memiliki kemampuan komunikasi publik dan pelayanan prima, termasuk sikap ramah, sopan, dan responsif terhadap pemohon informasi. e. Mampu menggunakan teknologi informasi, seperti pengelolaan website PPID, sistem dokumentasi digital, dan layanan email. f. Menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. g. Berkemampuan dalam pengarsipan dan manajemen dokumen publik. h. Mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis (bimtek) keterbukaan informasi publik secara berkala untuk peningkatan kompetensi.
10	Pengawasan Internal	a. Pengawasan langsung oleh PPID Utama (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka)

		terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik. b. Evaluasi rutin dan rapat koordinasi PPID Utama dengan PPID Pelaksana di setiap perangkat daerah. c. Monitoring dan audit internal atas pengelolaan permohonan informasi, dokumentasi, serta kepatuhan terhadap standar layanan. d. Laporan kinerja pelayanan informasi publik disusun secara berkala dan disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah selaku Pembina PPID. e. Pemberian sanksi atau teguran terhadap petugas yang tidak melaksanakan pelayanan sesuai standar atau melanggar kode etik. f. Penerapan budaya kerja integritas, transparansi, dan pelayanan prima dalam setiap kegiatan PPID.
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	a. Kepastian Prosedur dan Waktu Setiap permohonan informasi publik dilayani sesuai prosedur dan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan (maksimal 10 hari kerja, dapat diperpanjang 7 hari kerja). b. Kepastian Biaya Pelayanan informasi publik tidak dipungut biaya, kecuali biaya penggandaan atau pengiriman dokumen sesuai tarif yang berlaku. c. Kepastian Kualitas Layanan Setiap pemohon dilayani secara ramah, cepat, akurat, dan profesional, dengan informasi yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan. d. Jaminan Kerahasiaan PPID menjamin kerahasiaan terhadap informasi yang dikecualikan dan data pribadi pemohon sesuai peraturan perundang-undangan. e. Jaminan Perlakuan yang Adil dan Tidak Diskriminatif Setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh informasi

		publik tanpa membedakan status, latar belakang, atau kepentingan. f. Jaminan Tindak Lanjut Pengaduan Setiap pengaduan atau keberatan yang disampaikan masyarakat akan ditindaklanjuti secara profesional dan tepat waktu.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan Data dan Dokumen b. Keamanan Fasilitas Pelayanan c. Keselamatan Pemohon dan Petugas d. Keamanan Sistem Layanan Daring (Online)
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	a. Evaluasi Internal Berkala • Rapat Tinjauan dan Koordinasi PPID • Rapat evaluasi dilakukan untuk membahas capaian, kendala, dan tindak lanjut perbaikan layanan informasi publik. b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) • Rutin dilaksanakan 1 tahun sekali. Hasil SKM digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan PPID. c. Evaluasi Eksternal oleh Pihak Independen • Melalui kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) yang dilakukan oleh Komisi Informasi Jawa Barat.

Majalengka, 5 Januari 2026

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAJALENGKA



IRWAN, ST.,S.Kom.,M.M.

Pembina Tk.I

NIP. 19791014 201001 1 006

STANDAR PELAYANAN (SP)

LAYANAN : **PERMINTAAN PELIPUTAN KEGIATAN DAN RELEASE MEDIA**

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan resmi. 2. Kerangka acuan kerja (KAK)/ rundown/susunan acara. 3. Materi/bahan rilis media. 4. Kontak person (LO)
2.	Prosedur	1. Pengajuan Surat. 2. Disposisi dan verifikasi. 3. Koordinasi dan penugasan. 4. Pelaksanaan peliputan. 5. Penyusunan dan editing release. 6. Persetujuan (approval). 7. Penyebarluasan dan publikasi.
3.	Waktu Pelayanan	1. Pengajuan surat permohonan maksimal H-2 hari sebelum acara. 2. Proses peliputan. 3. Penyusunan dan publikasi rilis media.
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	1. Dokumentasi kegiatan. 2. Naskah rilis media (press release). 3. Publikasi berita 4. Penyebaran materi berita
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Tatap muka 2. Media sosial
Proses Pengelolaan Pelayanan		
7.	Dasar Hukum	1. UU No.14/2008 tentang KIP 2. UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik 3. UU No.40/1999 tentang Pers 4. Permenpan RB No.15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

No.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Camera kit 2. Audio recorder 3. Komputer/workstation editing 4. Handphone 5. Jaringan internet 6. Portal web berita
9.	Kompetensi	1. Jurnalistik dasar 2. Fotografi dan videografi 3. Penulisan naskah 4. Berita/press release 5. Editing media digital 6. Public relation
10.	Pengawasan	Pengawasan berjenjang oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) dilanjutkan kepada Sekretaris Dinas lalu Kepada Kepala Dinas Kominfo.
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Reporter/Penulis, 1 Fotografer/Videografer dan 1 Editor Berita PerKegiatan.
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara professional, objektif, tepat waktu, serta mengutamakan keakuratan data dan transparansi informasi public
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Arsip dokumen dan media tersimpan aman dalam cloud server Diskominfo; hak cipta foto/video dilindungi di bawah kepemilikan Pemerintah daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pertahun melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). 2. Rekapitulasi jumlah rilis yang terpublikasi

Majalengka, 5 Januari 2026

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAJALENGKA



IRWAN, ST.,S.Kom.,M.M.

Pembina Tk.I

NIP. 19791014 201001 1 006

STANDAR PELAYANAN (SP)
LAYANAN : PELAYANAN CALL CENTER 112

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Majalengka 2. Mengalami kondisi kedaruratan yang membutuhkan bantuan cepat dari instansi terkait (kesehatan, kebakaran, kecelakaan, keamanan, dll) 3. Menelpon menggunakan telepon seluler atau telepon rumah tanpa perlu menggunakan pulsa
2.	Prosedur	1. Masyarakat menghubungi 112 (bebas pulsa) 2. Operator menerima laporan dan mengidentifikasi jenis kedaruratan 3. Operator meneruskan laporan ke instansi teknis terkait 4. Instansi menindaklanjuti laporan ke lapangan 5. Operator melakukan monitoring penanganan hingga selesai
3.	Waktu Pelayanan	24 Jam
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Layanan	1. Kebakaran 2. Kecelakaan 3. Bencana Alam 4. Bencana Nonalam 5. Bencana Sosial 6. Penanganan Masalah kesehatan 7. Penanganan Gangguan Keamanan dan Ketertiban umum 8. Penangan Hewan Berbahaya
6.	Pengelolaan Pengaduan	Nomor Panggilan Darurat 112
Proses Pengelolaan Pelayanan		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2. Peraturan Presiden No. 112 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 3. Undang-Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Pasal 20) 4. Permenkominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 5. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 06 tahun 2019 tentang Pedomaan Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan 112 di Kabupaten Majalengka

No.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Ruang Call Center 112 2. Sistem aplikasi integrasi laporan 3. Jaringan internet 4. PC dan Headset Operator 5. Printer
9.	Kompetensi	1. Mampu berkomunikasi efektif dalam kondisi darurat 2. Memiliki pengetahuan dasar teknis pelayanan publik dan pengoperasian sistem 3. Mengetahui prosedur pelaporan yang terkait sistem Pelaporan 112
10.	Pengawasan	Dilakukan Monitoring berkala oleh Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Kominfo Kab. Majalengka
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 Orang Operator Call Center yang dibagi menjadi 2 shift dalam sehari, dan 1 orang teknis IT Pendukung
12.	Jaminan Pelayanan	1. Respons cepat maksimal 10 detik setelah panggilan masuk 2. Penanganan awal maksimal dalam waktu 2 menit sejak laporan diterima 3. Penanganan keluhan atas layanan dilakukan dalam waktu maksimal 2x24 jam
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Rekaman seluruh percakapan panggilan disimpan secara aman 2. Operator bekerja dalam ruang steril dan aman 3. Informasi pribadi pelapor dijaga kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan secara triwulanan oleh Dinas Kominfo Kab. Majalengka 2. Survei kepuasan pengguna layanan 3. Umpan balik dari instansi teknis penerima laporan

Majalengka, 5 Januari 2026

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN MAJALENGKA



IRWAN, ST.,S.Kom.,M.M.

Pembina Tk.I

NIP. 19791014 201001 1 006



PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan K.H. Abdul Halim Nomor 97 – Majalengka
Email: diskominfo@majalengkakab.go.id Website: diskominfo.majalengkakab.go.id

STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN DATA STATISTIK SEKTORAL

Service Delivery		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	▪ Surat Permohonan Data Statistik Sektoral ▪ Tujuan penggunaan data. ▪ Rincian data yang diminta.
2	Prosedur/ Alur Pelayanan	▪ Pemohon menyampaikan surat permohonan ke Dinas Komunikasi dan Informatika. ▪ Walidata memverifikasi kelengkapan administrasi. ▪ Walidata memverifikasi klasifikasi dan hak akses data. ▪ Walidata memeriksa ketersediaan data. ▪ Jika tersedia, dilakukan validasi standar data dan metadata lalu data disampaikan kepada pemohon. ▪ Jika belum tersedia, Walidata meminta pemenuhan data kepada Produsen Data. ▪ Produsen Data menyusun dan memvalidasi data beserta metadata. ▪ Walidata melakukan validasi akhir, mengunggah ke Portal Satu Data (bila memenuhi ketentuan), kemudian menyerahkan data kepada pemohon. ▪ Dokumen pelayanan diarsipkan.
3	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap, bergantung pada ketersediaan data.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5	Produk	▪ Data Statistik Sektoral. ▪ Metadata Statistik Sektoral (apabila tersedia). ▪ Surat pemberitahuan apabila data tidak tersedia atau tidak dapat diberikan.
6	Pengelolaan Pengaduan	▪ Datang langsung ke Diskominfo

		Kabupaten Majalengka. ▪ Emai: data.majalengkakab@gmail.com. ▪ SP4N-LAPOR! (https://www.lapor.go.id/)
<i>Manufacturing</i>		
No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	▪ UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. ▪ Perpres Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. ▪ Peraturan BPS Nomor 3 Tahun 2022 tentang Evaluasi Penyelenggaraan Statistik Sektoral. ▪ Perbup No 38 Thn 2019 ttg Sistem Pengendalian Mutu Kinerja Pemerintah Daerah Berbasis Metadata.
8	Sarana dan Prasarana	Ruang tunggu, Komputer/laptop, printer, scanner, jaringan internet, Portal Satu Data, email resmi, aplikasi perkantoran.
9	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang, terdiri atas Petugas Walidata dan Penanggung Jawab Layanan, serta dapat melibatkan Produsen Data.
10	Kompetensi Pelaksana	▪ Memahami kebijakan Satu Data Indonesia. ▪ Memahami Data statistik sektoral. ▪ Menguasai Portal Satu Data. ▪ Mampu melakukan verifikasi standar data dan metadata. ▪ Memahami pelayanan publik.
11	Pengawasan Internal	▪ Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. ▪ Kepala Bidang Statistik Sektoral dan Persandian. ▪ Kepala Subkoordinator Statistik Sektoral/pejabat yang ditunjuk.
12	Jaminan Pelayanan	▪ Pelayanan dilaksanakan sesuai SOP. ▪ Data diberikan apabila persyaratan lengkap dan data tersedia. ▪ Pelayanan profesional, transparan, dan tanpa biaya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data yang diberikan telah melalui proses verifikasi serta memperhatikan ketentuan keterbukaan informasi dan kerahasiaan data sesuai peraturan perundang-undangan.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun melalui monitoring, evaluasi pelayanan, dan Survei Kepuasan Masyarakat.
----	----------------------------	--

Ditetapkan di : Majalengka
Pada tanggal : 5 Januari 2026
Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Majalengka



IRWAN, S.T., S.Kom., M.M
Pembina Tingkat I