



# PEMERINTAH KOTA BANJARBARU

## DINAS PERHUBUNGAN

Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 03 Telp./Fax. (0511) 6749034 Banjarbaru 70711  
Website : <http://dishub.banjarbarukota.go.id/> Email : [dishub@banjarbarukota.go.id](mailto:dishub@banjarbarukota.go.id)

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU

NOMOR : 02.2 TAHUN 2024

TENTANG

### PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA BANJARBARU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1567);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
12. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Nomor 37);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :  
KESATU : Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Dinas Perhubungan, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan meliputi produk/jenis pelayanan :  
1) Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik  
2) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Banjarbaru  
pada tanggal : 1 Juli 2024



**Kepala Dinas Perhubungan**

MUHAMMAD MIRHANSYAH, SSTP, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19820616 200012 1 002

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 PERHUBUNGAN  
 NOMOR 02.2 TAHUN 2024  
 TANGGAL 1 JULI 2024  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS  
 PERHUBUNGAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN

1. JENIS PELAYANAN : PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1.	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Surat Permohonan</li> <li>2. Mengisi Formulir Permohonan Informasi (dapat diunduh melalui <a href="http://diskominfo.banjarbarukota.go.id/ppid">diskominfo.banjarbarukota.go.id/ppid</a>)</li> <li>3. Melampirkan Fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspor) 1 lembar yang masih berlaku</li> <li>4. Bila pemohon merupakan Badan Hukum, paling sedikit melampirkan fotokopi akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>5. Pemohon kelompok orang harus melampirkan surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan pemberi kuasa.</li> <li>6. Mengisi surat pernyataan bersedia membayar biaya penggandaan yang diberi materai (bila informasi diminta dalam bentuk hardcopy)</li> </ol>
2	Prosedur/Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan informasi dengan melampirkan syarat yang diminta</li> <li>2. Petugas pelayanan akan memverifikasi berkas yang diterima dan meregister berkas yang dinyatakan lengkap</li> <li>3. PPID akan memeriksa jenis informasi yang diminta oleh pemohon dan memberi tanggapan selambat-lambatnya 10 hari setelah berkas dinyatakan lengkap</li> <li>4. Bila informasi yang diminta masih ada pada PPID Pelaksana, PPID akan menyurati PPID Pelaksana untuk menyerahkan informasi yang diminta pemohon (bukan termasuk informasi yang dikecualikan)</li> <li>5. Dokumen Informasi akan diserahkan kepada pemohon dengan cara yang diminta pemohon Saat mengisi formulir permintaan informasi</li> </ol>

3.	Waktu Pelayanan		Senin – Kamis (09.00 – 15.00 WITA) Istirahat (12.00 – 14.00 WITA) Jumat (09.00 – 11.00 WITA)
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis bahwa informasi dapat dipenuhi/dipenuhi sebagian/dipenuhi seluruhnya/tidak dapat dipenuhi kepada Pemohon Informasi Publik <b>paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak Permintaan Informasi Publik dinyatakan lengkap.</b></li> <li>2. PPID memberitahukan perpanjangan waktu yang disertai dengan alasan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik, dalam hal PPID : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. belum menguasai atau mendokumentasikan Informasi Publik yang diminta; dan/atau</li> <li>b. belum dapat memutuskan status Informasi yang dimohon.</li> </ol> </li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bila Dokumen informasi yang diminta dalam bentuk softcopy, tidak dipungut biaya (gratis)</li> <li>• Bila Dokumen Informasi yang diminta dalam bentuk hardcopy, biaya penggandaan ditanggung oleh pemohon.</li> </ul>
6.	Produk	:	Dokumen Informasi
7.	Pengelolaan Permohonan Informasi	:	Datang langsung atau melalui website : <a href="http://ppid.banjarbarukota.go.id">ppid.banjarbarukota.go.id</a>
<b>Manufacturing</b>			
8.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> </ol>

			(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1026); 6. Keputusan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan INformasi
9.	Sarana dan Prasarana	:	1. 1 set meja front office dan kursi petugas 2. 2 unit PC untuk petugas front desk 3. 2 mesin Printer 4. 1 line Telepon/Fax 5. 2 unit AC 6. 1 set kursi ruang tamu 7. Jaringan internet 8. Leaflet tentang PLID 9. ATK 10. Formulir untuk transaksi pada layanan informasi terdiri dari : a. Formulir permintaan informasi publik, b. Tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik, c. Tanda bukti penyerahan informasi publik, d. Formulir pemberitahuan tertulis, e. Formulir pengajuan keberatan.
10.	Jumlah Pelaksana	:	3 (tiga) orang
11.	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan Keterbukaan Informasi Publik dan Pelayanan Publik 2. Mengetahui standar layanan informasi publik 3. Memiliki keterampilan dalam bersikap dan berkomunikasi 4. Mengetahui Daftar Informasi Publik Pemerintah Kota Banjarbaru 5. Mengetahui Daftar Informasi Publik yang dikecualikan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru
12.	Pengawasan Internal	:	Supervisi atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	:	menyediakan, membuka, dan memberikan Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana, kecuali Informasi yang dikecualikan;
14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	Adanya cctv di ruang pelayanan
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam setahun

2. JENIS PELAYANAN : LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

No	Komponen	Uraian
Service Delivery		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki ponsel dan pulsa (bila kanal yang digunakan adalah SMS 1708)</li> <li>Memiliki email dan no ponsel yang aktif untuk pembuatan akun (bila kanal yang digunakan adalah aplikasi SP4N-LAPOR dan website lapor.go.id)</li> <li>Fotocopy identitas (bila pelapor datang langsung)</li> </ol>
2	Prosedur/Alur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sampaikan aspirasi atau laporan pada kanal pengaduan yang tersedia (SMS 1708, aplikasi SP4N-LAPOR, website lapor.go.id). Uraikan kronologis laporan, waktu dan tanggal kejadian, dengan bahasa yang santun. Lampirkan foto/dokumen/video untuk memperkuat laporan</li> <li>Pastikan aspirasi atau laporan yang disampaikan relevan dengan kinerja Pemerintah</li> <li>Admin akan memverifikasi laporan yang didisposisikan oleh admin pusat dan meneruskannya kepada instansi terlapor untuk ditindaklanjuti</li> <li>Pelapor akan mendapatkan notifikasi bila laporan mendapat tanggapan</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<p>Senin – Kamis (08.00 – 17.30)                      Jumat (08.00 – 11.00)</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu tindaklanjut pengaduan tergantung dari ringan/sedang/beratnya permasalahan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ringan (apresiasi, aspirasi, dan permintaan informasi) : maks. 7 hari kerja</li> <li>sedang (pengaduan tidak berkadar pengawasan, penyelesaian oleh satu instansi) : maks. 14 hari kerja</li> <li>berat (pengaduan berkadar pengawasan, indikasi penyalahgunaan wewenang, penyelesaian oleh banyak instansi (lintas sektoral) : maks. 30 hari kerja</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk	Tindaklanjut aspirasi/laporan
7.	Pengelolaan Permohonan Informasi	Datang langsung, melalui SMS 1708, website lapor.go.id, aplikasi SP4N
Manufacturing		
8.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</li> <li>6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1026);</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);</li> </ol>
9.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 buah PC</li> <li>2. 1 buah printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan internet</li> </ol>
10.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
11.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki keterampilan dalam bersikap dan berkomunikasi</li> <li>• Mengerti tupoksi unit kerja di lingkungan Pemko Banjarbaru</li> <li>• Mampu mengoperasikan aplikasi LAPOR-SP4N</li> </ul>
12.	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
13.	Jaminan Pelayanan	Penyelesaian pengaduan yang cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan

14.	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan perundang-undangan
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam setahun



**Kepala Dinas Perhubungan**

MUHAMMAD MIRHANSYAH, SSTP, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19820616 200012 1 002