



PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Maruga Raya Pusat Pemerintah Kota Tangerang Selatan Gd.1 Lt.6
Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten 15416

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KOTA TANGERANG SELATAN

NOMOR : 800 / 8-1 / BPIKK Tahun 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK
PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
KOTA TANGERANG SELATAN

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menetapkan standar pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan.
- Mengingat : 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038),
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi DiLingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Pelayanan Permohonan Informasi Publik Pada PPID Kota Tangerang Selatan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Pelayanan Permohonan Informasi Publik Pada PPID Kota Tangerang Selatan meliputi ruang lingkup Pelayanan Permohonan Informasi Publik, Pelayanan Pengajuan Permohonan Keberatan
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Di tetapkan di Tangerang Selatan
Pada tanggal 28 Agustus 2019

PLT. KEPALA
DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA



Drs. FUAD, MPP
Pembina Tk I IV/b
NIP.19741129 199303 1 003

Tembusan :

1. Walikota tangerang Selatan
2. Inspektur Kota Tangerang Selatan

Lampiran :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
TANGERANG SELATAN,
Nomor :
STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN
INFORMASI PUBLIK PADA PPID KOTA
TANGERANG SELATAN

A. PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan sesuai Peraturan Walikota Tangerang Selatan No 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi, bidang informatika, bidang persandian dan bidang statistik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika tidak bisa terlepas dari fungsi pelayanan pada masyarakat secara luas, oleh sebab itu mperlu disusun standar pelayanan publik sehingga masyarakat dapat secara mudah mengakses pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

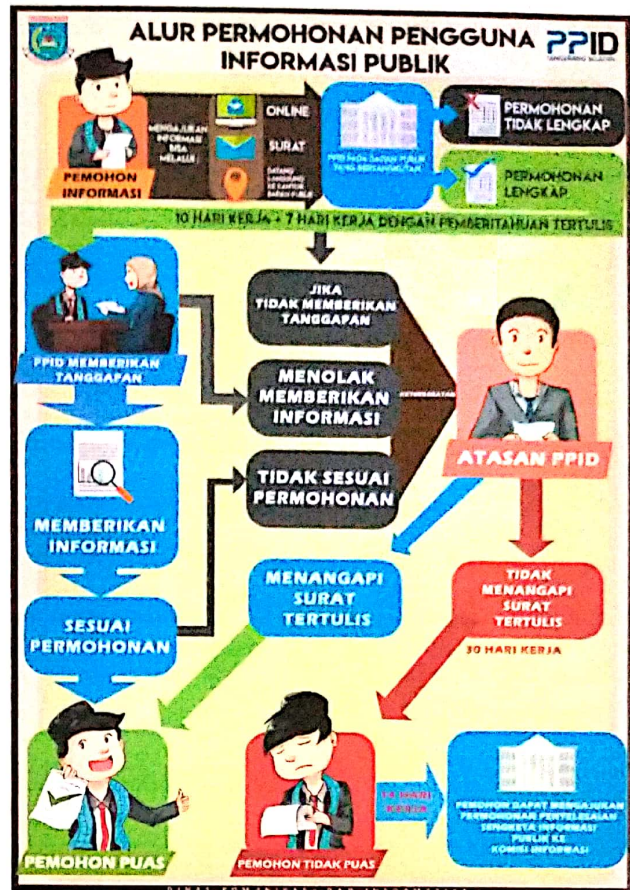
B. STANDAR PELAYANAN

1. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan permohonan informasi publik

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	- persyaratan teknis: pemohon Informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia di meja pelayanan atau situs web : e-ppid.kotatangerangselatan.go.id. - persyaratan administrasi: - menyertakan identitas diri (KTP), bagi pemohon informasi atas nama perorangan; atau; - menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi/lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi/lembaga.

2. Sistem, Mekanisme, dan prosedur



1. Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi publik ke badan publik baik dengan cara datang langsung ke kantor badan publik maupun melalui website badan publik yang menyediakan layanan E-PPID (layanan pengajuan permohonan informasi publik secara online)
2. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik dan melengkapi lampiran yang diperlukan dalam waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diajukan
3. Pemohon informasi publik harus menyerahkan dokumen identitas diri yang masih berlaku (KTP) dan menyebutkan subjek atau jenis informasi publik yang diminta dan cara penyampaian informasi publik yang diinginkan. bila permohonan tidak lengkap, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) badan publik berhak meminta pemohon informasi publik untuk melengkapi permohonan
4. Permohonan dinyatakan diterima setelah seluruh data dinyatakan lengkap PPID mendaftarkan permohonan dan memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik Pemohon wajib menyimpan dengan baik tanda bukti tersebut
5. PPID memproses permintaan informasi publik tersebut dan memberi pemberitahuan tertulis kepada pemohon paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya / Tarif	GRATIS / TANPA BIAYA
5.	Produk Layanan	Informasi / Dokumentasi Publik.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas Pelayanan 2. Pengaduan, saran, dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan : a. Email : kominfo.ppidtangsels@gmail.com b. Website : e-ppid.tangerangselatankota.go.id

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Keputusan Walikota Tangerang Selatan Nomor 043.3 / Kep.206. Huk / 2018 tentang Struktur Organisasi PPID Kota Tangerang Selatan
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Ruang tunggu ber AC, meja pelayanan, kursi 2. Komputer 3. Internet
3.	Kompetensi pelaksana	1. Berwenang dalam melakukan pengelolaan layanan informasi publik 2. Memahami Peraturan Walikota Tangerang Selatan / Regulasi PPID yang ada 3. Mengetahui dasar-dasar kehumasan 4. Dapat menggunakan computer 5. Mengetahui tahapan-tahapan dokumentasi dan kearsipan
4.	Pengawasan internal	1. Supervisor atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan internal pemerintah
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 8 orang (sesuai dengan SK Tim Pelayanan)
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan;
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan pelayanan	Seluruh unsur pemberi layanan maupun petugas pelaksana pelayanan berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Perbaikan pelayanan memperhatikan hasil survey kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan, surat evaluasi implementasi keterbukaan informasi publik dari komunikasi informasi Provinsi Banten.

2. Standar Pelayanan Keberatan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut: - Penolakan atas permohonan Informasi Publik; - Tidak disediakan informasi berkala, - Tidak ditanggapinya permohonan Informasi Publik; - Permohonan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta; - Tidak dipenuhinya permohonan Informasi Publik; - Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau - Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang diatur dalam Surat Keputusan ini.
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	The flowchart illustrates the process for public information requests. It starts with 'PERMOHONAN INFORMASI' (Information Request) which can be submitted 'ONLINE' or via 'SURAT' (Letter). If the request is 'PERMOHONAN TIDAK LENGKAP' (Incomplete Request), it is rejected. If 'PERMOHONAN LENGKAP' (Complete Request), it is processed within '10 HARI KERJA + 7 HARI KERJA DENGAN PEMBENTAHAN TERTULIS' (10 working days + 7 working days with written explanation). The process then moves to 'PPID MEMBERIKAN TANGGAPAN' (PPID provides response). If 'JIKA TIDAK MEMBERIKAN TANGGAPAN' (If not providing response), it leads to 'MENOLAK MEMBERIKAN INFORMASI' (Refusing to provide information). If 'TIDAK SESUAI PERMOHONAN' (Not suitable request), it leads to 'MENANGAPI SURAT TERTULIS' (Responding to written letter). If 'MEMBERIKAN INFORMASI' (Providing information), it leads to 'SESUAI PERMOHONAN' (Suitable request). If 'TIDAK MENANGAPI SURAT TERTULIS' (Not responding to written letter), it leads to 'ATASAN PPID' (PPID Supervisor). From 'ATASAN PPID', it can lead to 'MENANGAPI SURAT TERTULIS' (Responding to written letter) or 'PERMOHONAN TIDAK PUAS' (Dissatisfied request). The final outcome is 'PERMOHONAN PUAS' (Satisfied request) or 'PERMOHONAN TIDAK PUAS' (Dissatisfied request), which can lead to 'PENYELESAIAN SENGKETA KEPADA KOMISI INFORMASI' (Dispute resolution to the Information Commission). - Mengajukan keberatan secara tertulis yang ditujukan kepada Atasan PPID. - Mengisi formulir Pernyataan Keberatan Atas Permohonan Informasi. - Menerima salinan tanda terima surat sebagai tanda terima pengajuan. - Menerima tanggapan pengajuan dan keputusan tertulis dari atasan PPID. Jika tanggapan pengajuan dan keputusan tertulis tidak memuaskan, dapat mengajukan penyelesaian sengketa kepada Komisi Informasi.

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengajuan sengketa informasi publik ke Komisi Informasi diajukan Pemohon Informasi publik selambat-lambatnya 14 HARI KERJA sejak diterimanya tanggapan tertulis atas surat keberatan pemohon informasi publik kepada atasan PPID badan publik atau berakhirnya masa 30 HARI KERJA bagi atasan PPID badan publik untuk memberikan tanggapan secara tertulis atas surat keberatan dari pemohon informasi publik;
4.	Biaya / Tarif	GRATIS / TANPA BIAYA.
5.	Produk Layanan	Surat Jawaban Keberatan.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan secara langsung dapat disampaikan kepada petugas Pelayanan 2. Pengaduan, saran, dan masukan secara tidak langsung dapat disampaikan dengan : a. Email : kominfo.ppidtangsel@gmail.com b. Website : e-ppid.tangerangselatankota.go.id

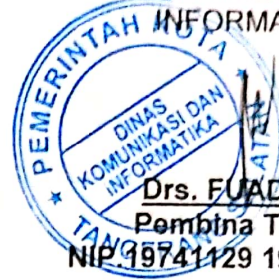
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Keputusan Walikota Tangerang Selatan Nomor 043.3 / Kep.206. Huk / 2018 tentang Struktur Organisasi PPID Kota Tangerang Selatan
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1. Ruang tunggu ber AC, meja pelayanan, kursi 2. Komputer 3. Internet
3.	Kompetensi pelaksana	1. Berwenang dalam melakukan pengelolaan layanan informasi publik 2. Memahami Peraturan Walikota Tangerang Selatan / Regulasi PPID yang ada 3. Mengetahui dasar-dasar kehumasan 4. Dapat menggunakan computer 5. Mengetahui tahapan-tahapan dokumentasi dan kearsipan
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan system pengendalian internal pemerintah dan pengawasan internal pemerintah
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 8 orang (sesuai dengan SK Tim Pelayanan)
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
7.	Jaminan Keamanan Keselamatan pelayanan	Seluruh unsur pemberi layanan maupun petugas pelaksana pelayanan berkomitmen memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Perbaikan pelayanan memperhatikan hasil Index kepuasan masyarakat
---	----------------------------	---

Di tetapkan di Tangerang Selatan
Pada tanggal 28 Agustus - 2019

PLT. KEPALA
DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA



Drs. FUAD, MPP
Pembina Tk I IV/b
NIP. 19741129 199303 1 003