



# PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS

## DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Pemuda Km. 5,5 Telp/Fax (0513) 21010 Kode Post 73515

Email: [kominfo@kapuaskab.go.id](mailto:kominfo@kapuaskab.go.id), Website : [www.kapuaskab.go.id](http://www.kapuaskab.go.id)

KUALA KAPUAS

### KEPUTUSAN

#### KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS

Nomor : **03** /IKP-DISKOMINFO/XII/2023

### TENTANG

#### **PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik menetapkan standar pelayanan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a tersebut diatas, perlu ditetapkan dalam suatu Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Informasi Publik.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 7 (drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten – Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1107) Jo. Undang – Undang Nomor 4 Tahun 1974 tentang Pembentukan Kabupaten Kapuas (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3034) Jo. Undang – Undang Nomor 41 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Kapuas di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4351);
  2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Kabupaten Kapuas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
  3. 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);
  4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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 dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Pengelolaan Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
- KESATU : Menetapkan standar pelayanan pada jenis pelayanan informasi publik, sebagaimana tercantum dalam lampiran I dan II dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi pelayanan:
  - a. standar pelayanan informasi publik;
  - b. standar pelayanan pengaduan masyarakat;
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala perangkat daerah, aparat pengawas dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kapuas  
pada tanggal 11 Desember 2023



**Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :**

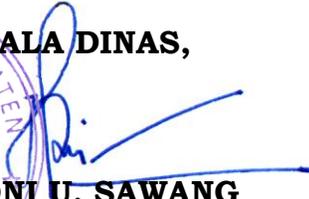
1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta  
Up. Deputi Bidang Pelayanan Publik.
2. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia di Jakarta  
Up. Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik.
3. Ketua DPRD Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
4. Kepala Dinas Kominfo, Persandian dan Statistik di Palangka Raya
5. Inspektur Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
6. Arsip

**LAMPIRAN 1**  
**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN**  
**INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**  
**NOMOR : 03 /IKP-DISKOMINFO/XII/2023**  
**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS**  
**PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**1. PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4847);</li> <li>2. 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 dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5589);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman terkait dengan permintaan informasi publik untuk di proses;</li> <li>6. Melaporkan kepada penanggung jawab terhadap laporan informasi publik yang akan diberikan;</li> <li>7. Memberikan laporan informasi publik kepada pemohon.</li> </ol>
2.	Waktu Penyelesaian	Waktu penyelesaian paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh/hari)
3.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
4.	Produk Layanan	Layanan Informasi Publik

No.	Komponen	Uraian
5.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan Informasi Publik</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Internet</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Telpon</li> </ol>
6.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal S1</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur</li> <li>3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis yang baik</li> <li>4. Mampu mengoperasikan computer</li> <li>5. Berpenampilan menarik</li> </ol>
7.	Pengawasan Internal	Atasan Langsung
8.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
9.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai kompetensi di bidang pengelolaan Layanan Informasi Publik;</li> <li>2. Pelayanan tepat waktu</li> </ol>
10.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan;</li> <li>2. Bebas dari pungutan liar;</li> <li>3. Surat dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> </ol>
11.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan kerja berkala kepada atasan
12.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="http://www.kapuaskab.go.id">www.kapuaskab.go.id</a> <a href="http://ppid.kapuaskab.go.id/">http://ppid.kapuaskab.go.id/</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:kominfo@kapuaskab.go.id">kominfo@kapuaskab.go.id</a></li> <li>3. SMS : 1708</li> </ol>


**KEPALA DINAS,**  
  
**HARTONI U. SAWANG**

**LAMPIRAN 2**  
**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN**  
**INFORMATIKA KABUPATEN KAPUAS**  
**NOMOR : 03 /IKP-DISKOMINFO/XII/2023**  
**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS**  
**PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**2. PELAYANAN PENGADUAN – SP4N LAPOR**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);</li> <li>3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 revisi Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</li> </ol>
2.	Persyaratan	Mengisi Form Pengaduan pada Kanal yang telah disediakan

No.	Komponen	Uraian
3.	Prosedur / Mekanisme	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui kanal lapor.go.id, SMS ke 1708, atau melalui jalur konvensional (tatap muka, telpon, surat dan email);</li> <li>2. Pengadaan yang masuk akan ditentukan oleh admin pusat ke kabupaten / kota/ instansi akan diteruskan;</li> <li>3. Admin kabupaten akan memverifikasi pengaduan terkait kelengkapan data pengaduan sebelum didisposisikan ke Pejabat Penghubung di OPD terkait;</li> <li>4. Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh OPD terkait/bertanggung jawab;</li> <li>5. Pengaduan yang sudah ditindaklanjuti/direspon akan diterima pemohon;</li> <li>6. Laporan yang tidak ditindaklanjuti melebihi batas waktu akan ditindaklanjuti oleh Ombudsman.</li> </ol>
4.	Waktu Penyelesaian	Waktu tindak lanjut 5 – 10 hari dari pengaduan diterima, jika laporan belum ditindaklanjuti selama 60 hari, pengaduan akan diteruskan oleh system ke Ombudsman.
5.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
6.	Produk Pelayanan	Layanan Informasi Publik
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan Informasi Publik;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Internet;</li> <li>4. ATK;</li> <li>5. Telpon</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal S 1;</li> <li>2. Menguasai Standar Operasional Prosedur;</li> <li>3. Mampu Berkomunikasi secara lisan dan tertulis yang baik;</li> <li>4. Mampu mengoperasikan computer;</li> <li>5. Berpenampilan menarik</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Atasan Langsung
10.	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
11.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai kompetensi di bidang pengelolaan LAPOR SP4N;</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		2. Pelayanan tepat waktu
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan; 2. Bebas dari pungutan liar
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan kerja berkala kepada atasan
14.	Pengelolaan Pengaduan	1. Web : <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a> 2. Email : <a href="mailto:kominfo@kapuaskab.go.id">kominfo@kapuaskab.go.id</a> 3. SMS : 1708


**KEPALA DINAS,**  
  
**HARTONI U. SAWANG**