



**PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Willem Iskandar – Kel. Sadabuan Padangsidimpuan

<http://www.Padangsidimpuankota.go.id>

Email: diskominfo@Padangsidimpuankota.go.id

Kode Pos : 22733

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PADANGSIDIMPUAN
NOMOR : 800/2062/2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PADANGSIDIMPUAN

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 7 ayat 1 peraturan Walikota Padangsidimpuan nomor 42 tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Standar di Lingkungan Pemerintahan Kota Padangsidimpuan standar pelayanan wajib disusun oleh masing masing perangkat daerah Kota Padangsidimpuan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kota Padangsidimpuan tentang standar pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Padangsidimpuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4111);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 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);

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidempuan (lembaran daerah Kota Padangsidempuan tahun 2016 nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan nomor 4 tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Padangsidempuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidempuan (lembaran daerah Kota Padangsidempuan tahun 2021 nomor 2021,tambahan lembaran daerah Kota Padangsidempuan nomor 4);
9. Peraturan Walikota Padangsidempuan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Padangsidempuan (Berita Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2020 Nomor 44);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Menetapkan Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan dimaksud dalam dictum KESATU meliputi :
1. Pelayanan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi;
 2. Pelayanan Pengaduan Span Laporan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan dimaksud dalam dictum KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara /pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KE EMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Padangsidempuan
pada tanggal : 30 Mei 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PADANGSIDEMPUAN



NUR CAHYO BUDI SUSETYO, ST

NIP. 19710912 200502 1 002

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI
 DAN INFORMATIKA KOTA
 PADANGSIDIMPUAN
 NOMOR : 800/2062/2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DINAS
 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
 PADANGSIDIMPUAN

JENIS-JENIS PELAYANAN

1. PELAYANAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

A. Aspek penyampain Pelayan

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																		
			1	PERSYARATAN	Menyampaikan permohonan informasi melalui aplikasi ataupun datang langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan																																																															
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Kegiatan</th> <th colspan="3">Pelaksana</th> <th colspan="3">Pendukung</th> <th rowspan="2">Ket</th> </tr> <tr> <th>Pemohon Informasi</th> <th>PPID atau PPD Pembantu</th> <th>Atasan PPID</th> <th>Kamiel Informasi</th> <th>Ketengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Setiap Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi registrasi dan diberikan. Perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1. Formulir Pengajuan keberatan Informasi Publik yang tersedia di meja Pelayanan PPID atau di tempelan di website dan dapat diunduh 1. Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dan permohonan informasi</td> <td>Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi registrasi</td> <td>Berkas permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampirkan foto-skopiran identitas diri (NIK)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Atasan PPID menetapkan Tim Fasilitas sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi yang beresuk oleh PPID Utama</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Semua data data permohonan informasi diupayakan dalam bentuk hardcopy dan softcopy</td> <td></td> <td>Tanggapan tertulis dari Atasan PPID Perihal informasi yang diungkapkan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Tim Fasilitas sengketa informasi di bentuk oleh PPID Utama dan beranggotakan PPID Pembantu terkait, pejabat yang mendampingi bidang hukum, pejabat fungsional, serta JPU yang sesuai dengan kebutuhan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>DJP yang telah ditetapkan oleh Pengirim atau Daerah</td> <td>Dijadikan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya sengketa tertulis dari Atasan PPID</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Tim Fasilitas sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Informasi atau Dokumen yang diminta oleh pemohon informasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Melalui penyelesaian sengketa Informasi Publik (dikjukan kepada Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, Komisi Informasi Kota sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses penanganan tidak memuaskan Pemohon Informasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Kegiatan	Pelaksana			Pendukung			Ket	Pemohon Informasi	PPID atau PPD Pembantu	Atasan PPID	Kamiel Informasi	Ketengkapan	Waktu	Output	1	Setiap Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi registrasi dan diberikan. Perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi.					1. Formulir Pengajuan keberatan Informasi Publik yang tersedia di meja Pelayanan PPID atau di tempelan di website dan dapat diunduh 1. Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dan permohonan informasi	Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi registrasi	Berkas permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampirkan foto-skopiran identitas diri (NIK)		2	Atasan PPID menetapkan Tim Fasilitas sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi yang beresuk oleh PPID Utama					Semua data data permohonan informasi diupayakan dalam bentuk hardcopy dan softcopy		Tanggapan tertulis dari Atasan PPID Perihal informasi yang diungkapkan		3	Tim Fasilitas sengketa informasi di bentuk oleh PPID Utama dan beranggotakan PPID Pembantu terkait, pejabat yang mendampingi bidang hukum, pejabat fungsional, serta JPU yang sesuai dengan kebutuhan					DJP yang telah ditetapkan oleh Pengirim atau Daerah	Dijadikan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya sengketa tertulis dari Atasan PPID			4	Tim Fasilitas sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID					Informasi atau Dokumen yang diminta oleh pemohon informasi				5	Melalui penyelesaian sengketa Informasi Publik (dikjukan kepada Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, Komisi Informasi Kota sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses penanganan tidak memuaskan Pemohon Informasi								
No	Kegiatan	Pelaksana			Pendukung			Ket																																																												
		Pemohon Informasi	PPID atau PPD Pembantu	Atasan PPID	Kamiel Informasi	Ketengkapan	Waktu		Output																																																											
1	Setiap Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi registrasi dan diberikan. Perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 (tujuh) hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi.					1. Formulir Pengajuan keberatan Informasi Publik yang tersedia di meja Pelayanan PPID atau di tempelan di website dan dapat diunduh 1. Fotocopy atau scan identitas diri (NIK) dan permohonan informasi	Pada hari dan jam kerja, maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak permohonan informasi registrasi	Berkas permohonan informasi yang telah diisi lengkap dan dilampirkan foto-skopiran identitas diri (NIK)																																																												
2	Atasan PPID menetapkan Tim Fasilitas sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi yang beresuk oleh PPID Utama					Semua data data permohonan informasi diupayakan dalam bentuk hardcopy dan softcopy		Tanggapan tertulis dari Atasan PPID Perihal informasi yang diungkapkan																																																												
3	Tim Fasilitas sengketa informasi di bentuk oleh PPID Utama dan beranggotakan PPID Pembantu terkait, pejabat yang mendampingi bidang hukum, pejabat fungsional, serta JPU yang sesuai dengan kebutuhan					DJP yang telah ditetapkan oleh Pengirim atau Daerah	Dijadikan dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya sengketa tertulis dari Atasan PPID																																																													
4	Tim Fasilitas sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID					Informasi atau Dokumen yang diminta oleh pemohon informasi																																																														
5	Melalui penyelesaian sengketa Informasi Publik (dikjukan kepada Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, Komisi Informasi Kota sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses penanganan tidak memuaskan Pemohon Informasi																																																																			
3	JANGKA PELAYANAN	WAKTU	14 hari kerja																																																																	
4	BIAYA		Tidak dipungut Biaya (gratis)																																																																	
5	PRODUK PELAYANAN		Pelayanan Informasi Publik																																																																	
6	PENANGANA PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK		Permohonan informasi dapat dilakukan melalui oleh pemohon informasi melalui 1. Dating langsung 2. Melalui portal ppid.padangsidimpuankota.go.id																																																																	

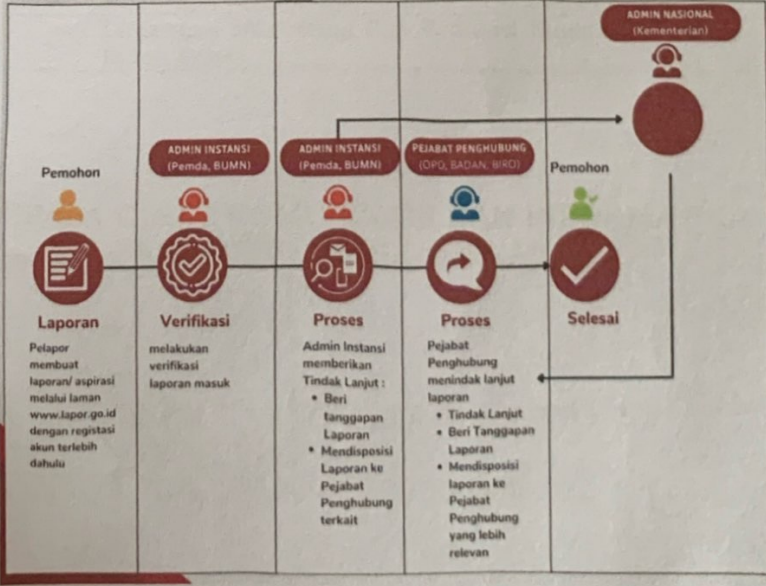
B. Aspek Pengelolaan Pelayan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri

		<p>dan Pemerintah Daerah;</p> <p>3. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 63 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 63);</p> <p>4. Peraturan Walikota Padangsidimpuan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Padangsidimpuan (Berita Daerah Kota Padangsidimpuan Tahun 2020 Nomor 44</p>
2	SARANA DAN PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku tamu 2. Atk 3. Meja help desk 4. Kursi 5. Komputer/ laptop 6. Jaringan internet
3	KOMPETENSI PELAKSANAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai komputer 2. Menguasai tata bahasa yang baik dan sopan 3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
4	PENGAWASAN INTERNAL	Pengawasan langsung dilakukan oleh atasan secara berjenjang
5	JUMLAH PELAKSANA	3 Orang
6	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat ,tepat agar hasil sesuai dengan yang diharapkan
7	JAMINAN KESELAMATAN	Pelayanan permohonan dilakukan sesuai dengan SOP
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Dilakukan Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Minimal 1 Bulan Sekali

2. PELAYANAN PENGADUAN SPAN LAPOR

A. Aspek Penyampaian Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	Menyampaikan Pengaduan melalui aplikasi Lapor.go.id dengan terlebih dahulu membuat akun dalam portal tersebut
2	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	14 hari kerja
4	BIAYA	Tidak dipungut Biaya (gratis)
5	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan pengaduan Masyarakat
6	PENANGANA PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK	Pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui oleh masyarakat Melalui lapor.go.id

B. Aspek Pengelolaan Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 63 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara (Berita Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 63); 5. Peraturan Walikota Padangsidempuan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Padangsidempuan (Berita Daerah Kota Padangsidempuan Tahun 2020 Nomor 44
2	SARANA DAN PRASARANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja help desk 2. Kursi 3. Komputer/ laptop 4. Jaringan internet
3	KOMPETENSI PELAKSANAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai komputer 2. Menguasai tata bahasa yang baik dan sopan 3. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
4	PENGAWASAN INTERNAL	Pengawasan langsung dilakukan oleh atasan secara berjenjang
5	JUMLAH PELAKSANA	3 Orang
6	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3. Pelayanan diberikan secara cepat ,tepat agar hasil sesuai dengan yang diharapkan
7	JAMINAN KESELAMATAN	Pelayanan permohonan dilakukan sesuai dengan SOP
8	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Dilakukan Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Minimal 1 Bulan Sekali

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PADANGSIDIMPUAN



NUR CAHYO BUDI SUSETYO, ST

NIP. 19710912 200502 1 002