



PEMERINTAH KOTA KEDIRI

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Jend. Basuki Rakhmad No. 15 Kediri 64123 Jawa Timur

Telp. (0354) 682955 Fax. (0354) 686813

SURAT KEPUTUSAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KEDIRI
NOMOR: 100.3.3/05/419.113/2024

TENTANG

STANDART PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT,
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KEDIRI

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KEDIRI,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka mempercepat pelaksanaan reformasi birokrasi dan mewujudkan peningkatan pelayanan masyarakat sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat;
 - bahwa untuk memberikan acuan dan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada dinas perlu adanya standart pelayanan pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kediri;
 - Bahwa dalam rangka memberikan kepastian dan ketepatan pelayanan pengaduan masyarakat diperlukan standart pelayanan pengaduan masyarakat melalui keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kediri;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kediri, tentang Standart pelayanan Pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kediri ;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota besar dalam lingkungan provinsi Jawa Timur, Jawa tengah , jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
 - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4457 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang penetapan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 tahun 2022 tentang Cipta Kerja (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023, Nomor 41, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 - Undang-Undang Nomor 30 Tahun Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 292, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 5601) ;
 - Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) ;

- f. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206);
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan ;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- i. Peraturan Walikota Kediri Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
- j. Peraturan Walokota Kediri No 36 tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KEDIRI TENTANG STANDART PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KEDIRI
- KESATU : Menetapkan Standart Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kediri sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini ;
- KEDUA : Standart Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan merupakan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- KETIGA : Biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Kediri ;
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kediri ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan;
- KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan/kesalahan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Kota Kediri
pada tanggal 04 Juni 2024

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA KEDIRI



Drs. APIP PERMANA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19650125 199303 1 008



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRÉ

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI
 DAN INFORMATIKA KOTA KEDIRI
 NOMOR : 100.3.3/05/419.113/2024
 TANGGAL : 04 Juni 2024

**STANDART PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA KEDIRI**

Nomor	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keluhan / pengaduan 2. Fotocopy identitas pelapor 3. Bukti-Bukti terkait
2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan keluhan melalui kotak saran 2. Pemohon menyampaikan keluhan melalui sarana elektronik SP4N atau www.lapor.go.id 3. Pemohon menyampaikan secara langsung melalui desk pengaduan Dinas Kominfo
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya /Gratis
5	Produk layanan	Penyelesaian aduan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Datang secara langsung ke desk pelayanan pengaduan Dinas Kominfo ; - Kotak saran Dinas Kominfo ; - www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pedauan pelayanan publik ; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 ; 3. Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
8	Sarana. Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas parkir kendaraan 2. Fasilitas ruang tunggu pelayanan 3. Fasilitas Toilet 4. Fasilitas Ibadah 5. Fasilitas penunjang lain
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundangan - Mampu memberikan 5 S (senyum salam, sapa, santun, sopan) - Minimal SLTA



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.'
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRE

Nomor	Komponen	Uraian
10	Pengawasan internal	Kepala Dinas Kominfo, Sekretaris Dinas Kominfo dan Kabid Tata Kelola Sumber Daya Dan Pelayanan Informasi Publik
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Visi dan Misi
13	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	- Tersedianya fasilitas gedung kantor yang memadai ; - Tersedianya petugas kewanatan ;
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara periodik melalui waskat (pengawasan melekat) setiap hari kerja

KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA KEDIRI



Drs. APIP PERMANA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19650125 199303 1 008



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat 1: '*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE