



**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Veteran Komplek Perkantoran Balai Kota (eks. Lapangan Poliko) Kota Payakumbuh  
Telp/Fax:(0752-7972844) - email:diskominfopyk@gmail.com

---

**SURAT KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KOTA PAYAKUMBUH**

Nomor : 480 / 14. / Kominfo/PYK/2024

**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI**  
**DAN INFORMATIKA KOTA PAYAKUMBUH TAHUN 2024**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 57 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh;
5. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 25 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh;
6. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2016 Nomor 17 Tambahan Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Nomor 25);
7. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2017 Nomor 66);

### **M E M U T U S K A N**

Menetapkan :

**PERTAMA** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

**KEDUA** : Standar Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagaimana dimaksud dalam dictum **KESATU** meliputi ruang lingkup :

- a. Pelayanan Informasi Publik (PPID);
- b. Pelayanan LAPOR SP4N;

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari diketahui ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini.

Ditetapkan di Payakumbuh  
Pada tanggal 29 Februari 2024

**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Payakumbuh**



**JUNAIDI, ST**  
**NIP. 196601311998031003**

**LAMPIRAN I :**

**SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PAYAKUMBUH**

NOMOR : ~~40~~ / 14 /DISKOMINFO/PYK/2024  
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PAYAKUMBUH

**1. STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mencantumkan identitas yang jelas (Fotocopy KTP)</li><li>2. Mencantumkan alamat dan nomor telepon yang jelas</li><li>3. Menyampaikan secara jelas jenis informasi dan dokumentasi yang diminta</li><li>4. Mencantumkan maksud dan tujuan penggunaan informasi dan dokumentasi yang diminta</li><li>5. Menyatakan kesediaan membayar biaya penggandaan (jika ada), sepanjang biaya yang dikenakan terbilang wajar.</li></ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div data-bbox="708 1518 1406 1861"><pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Layanan]; B --&gt; C[Pengisian Buku Register]; C --&gt; D[Bukti Penerimaan Permintaan Informasi];</pre></div> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh</li></ol>

informasi dan dokumentasi publik kepada PPID Kota Payakumbuh secara tertulis atau tidak tertulis (online).

2. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan mengisi buku register permohonan informasi. Jika permohonan melalui email/web ppid kota payakumbuh, pemohon informasi dapat mendownload form permohonan informasi publik.
3. Petugas Informasi memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik. Dalam hal permintaan informasi disampaikan secara online, bukti penerimaan permintaan informasi dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi.
4. Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan informasi PPID Utama wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis :
  - Informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya ataupun tidak;
  - Penerimaan atau penolakan permintaan atas informasi dengan alasan sesuai perundang-undangan;
  - Alat penyampai dan format informasi yang akan diberikan;
5. PPID Utama memberitahukan Badan Publik yang menguasai informasi apabila informasi yang diminta tidak berada dibawah penguasaannya.
6. Dalam hal permintaan diterima seluruhnya atau

		sebagian dicantumkan informasi yang akan diberikan. Jika informasi atau dokumen yang diminta mengandung materi yang dikecualikan sesuai peraturan perundang-undangan, PPID Pelaksana membantu menyiapkan jawaban.
3	Jangkawaktu penyelesaian	10 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	Pelayanan Informasi Publik
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh

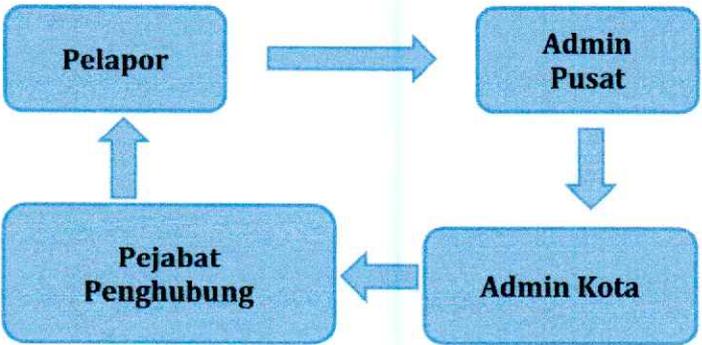
### Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah</li> </ol>
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu</li> <li>2. Meja dan Kursi Kerja</li> <li>3. ATK untuk registrasi</li> <li>4. Komputer dan printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki keterampilan mengelola data, yang dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang menggunakan layanan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suvervisi atasan langsung</li> </ol>

		2. Dilakukan sistem pengendalian pemerintah.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
6	Jaminan Pelayanan	Informasi dan dokumentasi publik diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Informasi dan dokumentasi publik yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

## 2. STANDAR PELAYANAN LAPOR SP4N

### Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menyampaikan aduan, permintaan informasi dan keluhan terhadap layanan publik yang disediakan oleh Pemko Payakumbuh.</li> <li>2. Laporan tidak mengandung SARA, cacian dan hinaan terhadap institusi maupun pribadi</li> <li>3. Lampirkan data dukung jika dibutuhkan</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     AdminKota[Admin Kota] --&gt; PejabatPenghubung[Pejabat Penghubung]     PejabatPenghubung --&gt; Pelapor[Pelapor]     Pelapor --&gt; AdminPusat[Admin Pusat]     AdminPusat --&gt; AdminKota </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor menyampaikan aduan, permintaan informasi dan keluhan terhadap layanan publik yang disediakan oleh Pemko</li> </ol>

		<p>Payakumbuh.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Admin Pusat memverifikasi dan meneruskan laporan yang masuk ke Admin Kota Payakumbuh (Diskominfo)</li> <li>3. Admin Kota Payakumbuh memverifikasi dan mendisposisikan laporan yang masuk ke OPD yang dituju oleh pelapor.</li> <li>4. Pejabat Penghubung di OPD menanggapi laporan yang masuk.</li> </ol>
3	Jangkawaktu penyelesaian	Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk layanan	ADMIN LAPOR SP4N
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh

### Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.
2	Sarana prasarana,dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja dan Kursi Kerja</li> <li>2. Komputer dan printer</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki keterampilan mengelola data, yang dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang menggunakan layanan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suvervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian pemerintah.</li> </ol>

5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
6	Jaminan Pelayanan	Layanan LAPOR SP4N diberikan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	Identitas pelapor dirahasiakan jika pelapor menggunakan fitur anonim
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Payakumbuh**





**JUNAIDI, ST  
NIP. 196601311998031003**