



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU  
NAMA SKPD : DINAS PERHUBUNGAN

STANDAR PELAYANAN (SP)

JENIS PELAYANAN :  
FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK

2023



# PEMERINTAH KOTA BANJARBARU

## DINAS PERHUBUNGAN

Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 3 Telp./Fax. (0511) 6749034 Banjarbaru 70711  
Website : <http://dishub.banjarbarukota.go.id/> Email : [dishub@banjarbarukota.go.id](mailto:dishub@banjarbarukota.go.id)

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU NOMOR :       TAHUN 2023

#### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK

#### KEPALA DINAS PERHUBUNGANKOTA BANJARBARU,

- 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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Perubahan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka perlu maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas PERHUBUNGAN tentang Standar Pelayanan Fasilitasi Sengketa Informasi Publik;
- Mengingat       : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 48);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

**KESATU** : Keputusan Kepala Dinas PERHUBUNGAN Kota Banjarbaru tentang Standar Pelayanan Fasilitasi Sengketa Informasi Publik.

**KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum **KESATU** dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**KETIGA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas PERHUBUNGAN Kota Banjarbaru.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarbaru  
pada tanggal 15 November 2023



**Kepala Dinas,**

MUHAMMAD MIRHANSYAH, SSTP, M.Si  
Pembina Tingkat. I  
NIP. 19820616 200012 1 002

Lampiran SK Kepala Dinas PERHUBUNGAN Nomor :  
 Tahun 2023  
 Tanggal : 15 November 2023

1. Standar Pelayanan FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK  
 A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi, yaitu :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	FASILITASI SENGKETA INFORMASI PUBLIK
2	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir pengajuan keberatan informasi publik 2. fotocopy atau scan identitas diri dari pemohon yang mengajukan keberatan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Menyampaikan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID b. Menetapkan Tim fasilitasi sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi c. Memfasilitasi penyelesaian sengketa informasi antara pemohon dan PPID maupun PPID Pembantu terkait d. Melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID e. Memberi tanggapan kepada pemohon informasi f. Bila tanggapan Atasan PPID dalam proses penanganan sengketa informasi tidak memuaskan pemohon, pemohon dapat mengajukan keberatan pada Komisi Informasi. Bila tanggapan sudah memuaskan maka proses dianggap selesai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Min. 6 hari kerja
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Penanganan Pengaduan, Kritik dan Saran	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan. Menulis keluhan, kritik atau saran pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan ke dalam kotak pengaduan b. Melalui aplikasi lapor. Masyarakat dapat memilih kanal

		<p>pengaduan yang akan digunakan, seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ SMS 1708. Masyarakat dapat menuliskan keluhan, kritik, atau saran melalui SMS dengan format : BANJARBARU isi keluhan/kritik/saran dan mengirimkannya ke 1708</li> <li>◆ Twitter dengan format #LAPORBANJARBARU isi tweet</li> <li>◆ Website lapor.go.id. Masyarakat dapat membuka web lapor, mengisi data diri (untuk pembuatan akun) dan menuliskan isi laporan</li> <li>◆ mengunduh aplikasi SP4N-LAPOR di playstore, memilih jenis laporan (pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi), mengetik judul dan isi laporan, tanggal dan lokasi kejadian, memilih menggunakan fitur anonim dan rahasia, memilih instansi yang akan dilaporkan, dan mengirimkan laporan.</li> </ul>
--	--	--

B. Yang terkait dengan Pengelolaan Pelayanan meliputi, yaitu :

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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi</li> </ol>

		<p>Publik</p> <p>6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik</p> <p>7. Surat Edaran Wali Kota Banjarbaru Nomor 188.55/0233/Kom/KOMINFO tanggal 8 Mei 2018 tentang Pelayanan Permintaan Informasi Publik Pemerintah Kota Banjarbaru</p>
2	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<p>1. Daftar Informasi Publik</p> <p>2. Peraturan terkait Keterbukaan Informasi Publik dan prosedur penyelesaian sengketa informasi</p> <p>3. Perangkat Komputer</p> <p>4. ATK</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki kompetensi di bidang pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan Keterbukaan Informasi Publik dan Pelayanan Publik</p> <p>2. Memiliki keterampilan dalam bersikap dan berkomunikasi</p> <p>3. Mengetahui Daftar Informasi Publik Pemerintah Kota Banjarbaru</p> <p>4. Mengetahui Daftar Informasi Publik Yang Dikecualikan di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru</p>
4	Pengawasan Internal	1. Sekretariat Dinas Perhubungan
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada pungutan liar</p> <p>b. Pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Komisi Informasi bila tanggapan tidak memuaskan</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala data atau berkas penting yang terlampir terjamin keamanan dan kerahasiaannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per3 (tiga) bulan</p> <p>2. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal yang dipimpin oleh Kepala Dinas minimal 1 (satu) bulan sekali</p>

