



PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Perintis Kemerdekaan, Benawa Tengah, Kec. Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah,  
Kalimantan Selatan 71314. Email: diskominfo@hstkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH  
NOMOR : SK/16/DISKOMINFO/2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU SUNGAI  
TENGAH,**

- Menimbang : a. Bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;
- b. Pelayanan prima untuk memberikan kepastian meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah dipandang perlu menyusun standar pelayanan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tentang standar pelayanan publik
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72

- Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruangan lingkup jenis layanan yaitu:
1. Pelayanan Pengaduan Online (SP4N LAPOR!)
  2. Pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
  3. Pelayanan Internet Perangkat Daerah
- KETIGA : Standar Pelayanan tersebut meliputi 2 (dua) komponen antara lain:
1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service Delivery) meliputi:
    1. Persyaratan Pelayanan
    2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
    3. Jangka Waktu Pelayanan
    4. Biaya / Tarif
    5. Produk
    6. Pengelolaan Pengaduan
  2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing) meliputi:
    1. Dasar Hukum
    2. Sarana, Prasarana / Fasilitas
    3. Kompetensi Pelaksanaan
    4. Pengawasan Internal
    5. Jumlah Pelaksana
    6. Jumlah Pelayanan
    7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
    8. Evaluasi Kinerja Pelaksanaan
- KEEMPAT : Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian layanan (Service Delivery) dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan Pelayanan (Manufacturing) sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- KELIMA : Keputusan Kepala Dinas ini berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Barabai  
Pada tanggal : 1 Februari 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

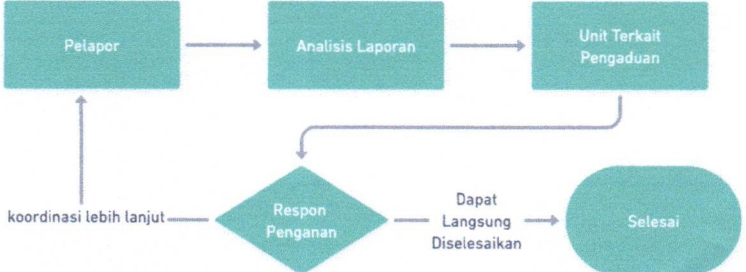


LAMPIRAN: I  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
 DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU  
 SUNGAI TENGAH  
 NOMOR: SK/16/DISKOMINFO/2024  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR  
 PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI  
 DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU  
 SUNGAI TENGAH

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKAS DAN INFORMATIKA  
 KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

**1. Pelayanan Pengaduan Online SP4N-LAPOR**

a. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>✓ Masyarakat menyampaikan pengaduan secara online atau mendatangi diskominfo HST dengan menyebutkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. nama dan alamat lengkap</li> <li>b. Melaporkan Kejadian</li> <li>c. Waktu, Tempat Kejadian</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pelapor] --&gt; B[Analisis Laporan]     B --&gt; C[Unit Terkait Pengaduan]     C --&gt; D{Respon Penganan}     D -- "Dapat Langsung Diselesaikan" --&gt; E([Selesai])     D -- "koordinasi lebih lanjut" --&gt; A           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.</li> <li>2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.</li> <li>3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).</li> <li>4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.</li> <li>5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistisk/rekapitulasi pengaduan setiap bulannya.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ringan/normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>2. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 15 hari kerja;</li> <li>3. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

4.	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5.	Produk	Tindak Lanjut Aduan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST</li> <li>• Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST Atau surat yang dialamatkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Jalan Perintis Kemerdekaan, Desa Benawa Tengah Barabai Kalimantan Selatan 71351.</li> <li>• SMS/WA : 082157878000</li> <li>• Telephone : (0517) 3791750</li> <li>• Website : diskominfo.hstkab.go.id</li> <li>• Email : diskominfo@hstkab.go.id</li> <li>• Facebook : Kominfo HST</li> <li>• Instagram : kominfo_hst</li> <li>• SP4N-LAPOR!</li> </ul>

b. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dashboard Admin SP4N Lapor</li> <li>✓ Komputer/Laptop</li> <li>✓ Printer</li> <li>✓ Meja Kerja</li> <li>✓ ATK</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, santun dan ramah)</li> <li>2. Mengawasi Standar Operasioan Prosedur</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi publik</li> <li>4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maklumat Pelayanan</li> <li>2. Motto Pelayanan</li> <li>3. Pakta Integritas</li> </ol>

7.	Evaluasi kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan evaluasi berkala setiap saat ketika ada pengaduan/masukan/saran</li><li>2. Dilaksanakan secara rutin setiap 1 tahun sekali</li></ol>

Barabai, 1 Februari 2024  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Hulu Sungai Tengah



LAMPIRAN: II  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
 DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU  
 SUNGAI TENGAH  
 NOMOR: 16/DISKOMINFO/2024  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR  
 PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI  
 DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU  
 SUNGAI TENGAH

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKAS DAN INFORMATIKA  
 KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

**2. Pelayanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**

a. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pemohon Informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia di meja pelayanan atau situs web <a href="http://ppid.hstkab.go.id">ppid.hstkab.go.id</a>.</li> <li>✓ Persyaratan administrasi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. menyertakan identitas diri (KTP), bagi pemohon informasi atas nama perorangan; atau;</li> <li>b. menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi/lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi/lembaga.</li> </ul> </li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR     A[Permohonan] --&gt; B{Analisis serta verifikasi Permohonan}     B --&gt; C[Penyerahan Data dengan penandatanganan serah terima]     C --&gt; D([Selesai])     B -- Tidak Tersedia --&gt; A           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan Permohonan</li> <li>2. Penindaklanjutan permohonan dan menyampaikan serta menjelaskan dan memberitahu pemohon apabila informasi tidak dapat diberikan.</li> <li>3. Membuat dan menyerahkan surat pemberitahuan ke pemohon</li> <li>4. Menyiapkan informasi yang dibutuhkan jika data tersedia di DISKOMINFO sesuai disposisi</li> <li>5. Memverifikasi data/informasi yang dibutuhkan sebelum diserahkan ke pemohon</li> <li>6. Memberikan data ke pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permintaan informasi ringan/normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>• Permintaan Informasi tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 15 hari kerja;</li> <li>• Permintaan Informasi berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul>

4.	Biaya/Tarif	Gratis (Tidak dipungut biaya)
5.	Produk	Data / informasi yang dibutuhkan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST</li> <li>● Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST Atau surat yang dialamatkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Jalan Perintis Kemerdekaan, Desa Benawa Tengah Barabai Kalimantan Selatan 71351.</li> <li>● SMS/WA : 082157878000</li> <li>● Telephone : (0517) 3791750</li> <li>● Website : diskominfo.hstkab.go.id</li> <li>● Email : diskominfo@hstkab.go.id</li> <li>● Facebook : Koinfo HST</li> <li>● Instagram : koinfo_hst</li> <li>● SP4N-LAPOR!</li> </ul>

b. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2008</li> <li>2. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010</li> <li>3. Peraturan Kementerian Komunikasi dan Informatika No.10 Tahun 2010</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Komputer/Laptop</li> <li>4. Internet</li> <li>5. Meja &amp; Kursi</li> <li>6. Ruang Layanan PPID</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, santun dan ramah)</li> <li>2. Mengawasi Standar Operasioan Prosedur</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi public</li> <li>4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Memilliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) Orang
7.	Jaminan keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik</li> <li>2. Maklumat Pelayanan</li> <li>3. Motto Pelayanan</li> <li>4. Pakta Integritas</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan evaluasi berkala setiap saat ketika ada pengaduan/masukan/saran</li><li>2. Dilaksanakan secara rutin setiap 1 tahun sekali</li></ol>
----	------------------	--

Barabai, 1 Februari 2024  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Hulu Sungai Tengah



Darkuni S.Hut  
NIP. 19730131 200501 1 007



LAMPIRAN: III  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
 INFORMATIKA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH  
 NOMOR:  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
 PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

**STANDAR PELAYANAN DINAS KOMUNIKAS DAN INFORMATIKA  
 KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

**3. Pelayanan Internet Perangkat Daerah**

1. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah menyelenggarakan Layanan Internet Akses Publik tanpa dikenakan biaya; 2. Internet akses publik memberikan layanan jaringan internet: a. Fasilitas umum; b. Layanan Internet gratis;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Berada di fasilitas umum/pelayanan publik 2. Untuk masyarakat umum / perangkat daerah 3. Layanan 24 Jam
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5.	Produk	Internet Gratis untuk Masyarakat & Perangkat Daerah
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST</li> <li>• Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST Atau surat yang dialamatkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Jalan Perintis Kemerdekaan, Desa Benawa Tengah Barabai Kalimantan Selatan 71351.</li> <li>• SMS/WA : 082157878000</li> <li>• Telephone : (0517) 3791750</li> <li>• Website : diskominfo.hstkab.go.id</li> <li>• Email : diskominfo@hstkab.go.id</li> <li>• Facebook : Kominfo HST</li> <li>• Instagram : kominfo_hst</li> <li>• SP4N-LAPOR!</li> </ul>

3. Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No.14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846). 2. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi

		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980); 3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 250);
2.	Sarana dan prasarana dan/ atau fasilitas	1. Area Publik (Kantor, Ruang Pelayanan, Fasilitas Publik) 2. Kursi tempat duduk 3. ISP (Internet Service Provider) 4. Acces Point / Router
3.	Kompetensi pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, santun dan ramah) 2. Mengawasi Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait standar pelayanan minimum dan informasi public 4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 5. Memiliki kemampuan kerjasama tim 6. Mampu mengoperasikan komputer dan perangkat digital lainnya 7. Terampil mengoperasikan komputer dan jaringan
4.	Pengawasan Internal	Secara langsung dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) Orang
7.	Jaminan keamanan	Apabila jaringan Internet terjadi gangguan maka petugas/teknisi akan segera melakukan pengecekan/perbaikan Petugas wajib menerapkan: 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan 3. Motto Pelayanan 4. Pakta Integritas
8.	Evaluasi kinerja	1. Dilaksanakan evaluasi berkala setiap saat ketika ada pengaduan/masukan/saran 2. Dilaksanakan secara rutin setiap 1 tahun sekali

Barabai, 1 Februari 2024  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Hulu Sungai Tengah

