PEMERINTAH KABUPATEN BOJONEGORO
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. P. Mas Tumapel No. 01 Telp.(0353)881826 fax. 887206
Website : www.dinkominfo.bojonegorokab.go.id
e-mail : dinkominfo@bojonegorokab.go.id
BOJONEGORO

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BOJONEGORO
NOMOR :188/ /I . / /KEP/412.213/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BOJONEGORO

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BOJONEGORO

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik 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 standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan Informasi Publik dalam Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten/Kota Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
9. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangundangan;
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 76 Tahun 2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
19. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
21. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi;
22. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2014 tentang Layanan Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
23. Peraturan Komisi Informasi Nomor 5 Tahun 2016 tentang Metode dan Teknik Keterbukaan Informasi Publik;
24. Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bojonegoro;
25. Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
26. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro;
27. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro;
28. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 10 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Informasi Desa di Kabupaten Bojonegoro.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro Tahun 2025

PERTAMA : Standar Pelayanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro sebagaimana diktum PERTAMA meliputi:

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan;
2. Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/aparat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bojonegoro
Pada Tanggal : 4 Agustus 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Bojonegoro

Ir. HERI WIDODO, M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19760719 199703 2 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BOJONEGORO
NOMOR : 188/11.1/KEP/412.213/2025
TANGGAL : 4 Agustus 2025

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BOJONEGORO TAHUN 2025

1. PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

a. Jenis Pelayanan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro memberikan pelayanan penanganan pengaduan kepada masyarakat dengan tujuan untuk menampung dan mencari solusi atas permasalahan yang timbul akibat proses pelayanan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

b. Produk Pelayanan

Produk dari pelayanan penanganan pengaduan adalah berupa tindak lanjut atas Pengaduan masyarakat.

c. Dasar Hukum

1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 76 Tahun 2013 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
8) Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
9) Peraturab Bupati Bojonegoro Nomor 25 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

d. Persyaratan Pelayanan

Pengaduan disampaikan lisan, online atau dengan mengisi form yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas

dan dapat dipertanggungjawabkan.

e. Prosedur Pelayanan

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima Dinas Komunikasi dan Informatika diteruskan kepada setiap SKPD/Perusahaan Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro yang berwenang untuk ditindaklanjuti secara langsung maupun online melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

f. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pengaduan pelayanan publik

1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro melalui SP4N-LAPOR!, Bupati Medhayoh, Dialog Interaktif SAPA Bupati, media sosial, Desk Layanan Informasi, SMS/WA LPPL Radio Malowopati Fm pada jam kerja harus segera disampaikan kepada SKPD yang berwenang dalam waktu maksimal 3 hari;
2) Tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang bersifat normatif, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
3) Tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan permohonan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.
4) Tanggapan atas permintaan informasi atau pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan permintaan informasi atau pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SP4N-LAPOR!.

g. Biaya Pelayanan

Pelayanan pengaduan tidak dikenakan biaya atau gratis.

h. Sarana dan Prasarana

1) Alat Tulis
2) Komputer
3) Jaringan Internet
4) Ruang Pengaduan (SP4N-LAPOR!, Bupati Medhayoh, Dialog Interaktif SAPA Bupati, media sosial, Desk Layanan Informasi, SMS/WA LPPL Radio Malowopati Fm)

i. Jumlah Pelaksana

Pelayanan Penanganan Pengaduan berada di Bidang Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik dengan pelaksana yang terdiri dari:

- Kepala Bidang : 1 Orang
- Staf : 3 Orang

Jumlah : 4 Orang

j. Kompetensi Petugas

Kompetensi yang diperlukan untuk mendukung terlaksananya Pelayanan Pengaduan adalah sebagai berikut:

No	Karakteristik	Kompetensi
Admin SIAP-LAPOR		
1	Pendidikan Umum	Minimal SLTA
2	Pengetahuan	Proses pelayanan di semua bidang secara umum
3	Keterampilan	- Bisa mengoperasikan Komputer minimal MS Word - Mampu berkomunikasi dengan baik - Etika dalam memberikan Pelayanan
Pejabat Penghubung		
1	Pendidikan Umum	Minimal S1
2	Pengetahuan	- Peraturan Perundang-undangan mengenai pelayanan publik dan Keterbukaan Informasi Publik - Uraian tugas Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro
3	Keterampilan	- Terampil berkomunikasi dengan attitude yang baik - Terampil membuat keputusan dengan win win solution

k. Jaminan Pelayanan

Semua pengaduan akan disampaikan dan ditindaklanjuti oleh SKPD yang berwenang.

l. Pengawasan Internal

Dilakukan pemantauan secara berkala setiap bulan terhadap pelaporan di portal SP4N-LAPOR!, Media Sosial dan WA Group SIAP-LAPOR. Pemantauan Rekap pelaporan pada Bupati Medhayoh, Dialog Interaktif SAPA Bupati, dan SMS/WA pada LPPL Radio Malowopati FM oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik.

m. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan, saran dan masukan yaitu melalui media sosial, SP4N-LAPOR!, penyediaan petugas penerima pengaduan pada Desk Layanan Informasi statis, Bupati Medhayoh, Dialog Interaktif SAPA Bupati, dan SMS/WA LPPL Radio Malowopati Fm.

n. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Kerahasiaan identitas dan data pelapor terjamin.

o. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi dilakukan secara berkala setiap tahun melalui Laporan Tahunan SIAP-LAPOR!.

2. PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI PUBLIK

a. Jenis Pelayanan

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi publik kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Produk Pelayanan

Menyampaikan dan/atau memberikan informasi publik kepada pemohon informasi dan dokumentasi publik dalam format hardcopy maupun softcopy seluruh informasi dan dokumentasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro kecuali informasi publik yang termasuk kategori dikecualikan.

c. Dasar Hukum

1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
5) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6) Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 2 Tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7) Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

d. Persyaratan Pelayanan

Pemohon informasi mengisi Form yang telah disediakan secara online atau offline dengan melampirkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

e. Prosedur Pelayanan

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID memberikan layanan melalui Desk Layanan Informasi dan media elektronik yaitu email ppidbojonegoro@gmail.com serta website ppid.bojonegorokab.go.id.

1) Layanan informasi secara langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:
    a) Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi atau melalui website ppid.bojonegorokab.go.id;

b) Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi dan dokumentasi publik kepada pemohon informasi dan dokumentasi publik, setelah persyaratan permohonan dilengkapi atau dinyatakan lengkap;
c) Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permohonan informasi dan dokumentasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;
d) Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;
e) Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik (berita acara penerimaan informasi publik) kepada Pengguna Informasi Publik;
f) Petugas membukukan dan mencatat permohonan informasi publik yang masuk tersebut.

2) Layanan informasi melalui media online, yaitu:
informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website ppid.bojonegorokab.go.id atau website masing-masing SKPD. Pemohon informasi juga dapat mengisi form permohonan informasi dan dokumentasi melalui website tersebut apabila informasi yang dibutuhkan tidak termasuk informasi yang tersedia atau diumumkan secara berkala.

f. Waktu Penyelesaian Pelayanan

1) Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
3) Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, dengan menandatangani berita acara penerimaan informasi publik;
4) Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan dan format informasi. Apabila dibutuhkan biaya untuk keperluan penggandaan menjadi tanggungjawab atau beban pemohon informasi. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

g. Biaya Pelayanan

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk

penggandaan/fotocopy dokumen dalam jumlah banyak, biaya ditanggung oleh Pemohon Informasi.

h. Sarana dan Prasarana

1) Alat Tulis
2) Komputer
3) Printer
4) Jaringan Internet
5) Desk Layanan

i. Jumlah Pelaksana

Pelayanan Informasi Publik berada di Bidang Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik dengan pelaksana yang terdiri dari:

- Kepala Bidang : 1 Orang
- Staf : 3 Orang

Jumlah : 4 Orang

j. Kompetensi Petugas

No	Karakteristik	Kompetensi
Petugas Desk Layanan		
1	Pendidikan Umum	Minimal SLTA
2	Pengetahuan	Proses pelayanan di semua bidang secara umum
3	Keterampilan	- Proses pelayanan di semua bidang secara umum - Regulasi mengenai Keterbukaan Informasi Publik - Uraian tugas Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Bojonegoro - Bisa mengoperasikan Komputer minimal MS Word - Mampu berkomunikasi dengan baik - Etika dalam memberikan Pelayanan

k. Jaminan Pelayanan

1) Informasi dan Dokumentasi yang diberikan kepada pemohon sudah melalui konfirmasi kepada PPID SKPD/Pembantu yang mengetahui dengan pasti informasi dan dokumentasi yang diminta.
2) Informasi dan Dokumentasi yang diminta juga sudah melalui persetujuan/disposisi Atasan Ketua Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Bojonegoro.

l. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan atasan langsung secara berjenjang berupa pembuatan laporan pelaksanaan tugas pelayanan informasi dan dokumentasi publik. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permohonan informasi dan dokumentasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permohonan yang belum dipenuhi, penolakan

informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi agar sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

m. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Melalui website ppid.bojonegorokab.go.id atau langsung pada Desk Layanan PPID di :

- PPID Corner, Lantai 1 Gedung Pemkab Bojonegoro, Jl. P. Mas Tumapel No. 1.
- Gedung Pusat Informasi Publik (PIP), JI. AKBP M. Soeroko No. 11

n. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1) Pemohon informasi dilindungi oleh perundang-undangan yang berlaku sebatas data yang diminta adalah untuk publik dan umum.
2) Tersedia petugas keamanan disekitar lokasi pelayanan.

o. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi Kinerja Pelayanan Informasi Publik dilakukan berkala setiap tahun melalui Laporan Tahunan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Bojonegoro

Ir. HERI WIDODO, M.Si.
Pembina Tingkat I
NIP. 19760719 199703 2 005