



PEMERINTAH KOTA CIMAHU
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Rd. Demang Hardjakusumah Blok Jati Cihanjuang, Cimahi,
Jawa Barat 40513, Telepon (022) 6642733, WA. 082318599972,
Laman <https://diskominfo.cimahikota.go.id>, Pos-el diskominfo@cimahikota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KOTA CIMAHU

NOMOR: 000.8.3/Kep-025/Diskominfo/2026

TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BIDANG INFORMASI,
KOMUNIKASI PUBLIK DAN STATISTIK DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA CIMAHU

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA CIMAHU,

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 Standar Pelayanan ;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi tentang Standar Pelayanan Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi;

Mengingat

:

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Cimahi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4116);

2. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
5. Undang–Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberap kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Publik ;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik ;
13. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
14. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2021 Nomor 287);
15. Peraturan Wali Kota Cimahi Nomor 59 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Cimahi.

MEMUTUSKAN :

- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi meliputi :

1. Standar Pelayanan Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama;
2. Standar Pelayanan Fasilitas Publikasi di Website dan Media Sosial Pemerintah Daerah Kota Cimahi;
3. Standar Pelayanan Fasilitas Publikasi di Media *Online* dan Media Cetak Melalui *Pres Release*;
4. Standar Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Cimahi Campernik;
5. Standar Pelayanan Pengaduan Publik Pada Kanal Resmi Pemerintah Kota Cimahi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA 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 pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di C I M A H I
pada tanggal : 14 Januari 2026

**KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**



Drs. AHMAD SAEFULLOH, M.M
Pembina Utama Muda/IVc
NIP.19711003 199101 1 002

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
KOTA CIMAHI
Nomor : 000.8.3/Kep025/Diskominfo/2026
Tanggal :14 Januari 2026

**STANDAR PELAYANAN PADA BIDANG INFORMASI, KOMUNIKASI PUBLIK
DAN STATISTIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA CIMAHI**

1. Pelayanan Pemberian Informasi oleh PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Utama.
 - A. Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)
 1. Persyaratan : - Pemohon Informasi wajib mengisi formulir permohonan informasi yang tersedia di meja pelayanan atau situs web ppid.Cimahikota.go.id.
- Menyertakan identitas diri (KTP), bagi pemohon informasi atas nama perorangan; atau;
- Menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi/lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi/lembaga.
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur : - Pemohon mengisi formulir permohonan informasi di meja pelayanan atau melalui situs web ppid.Cimahi.go.id;
- Petugas pelayanan mendaftarkan permohonan yang sudah memenuhi syarat dan kemudian diserahkan ke PPID Utama;
- Dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan memenuhi syarat, PPID Utama memberikan jawaban atas permohonan informasi. Namun jika proses pelayanan masih membutuhkan tambahan waktu, maka PPID Utama akan memberikan surat pemberitahuan perihal penambahan waktu selama 7 (tujuh) hari kerja.
 3. Jangka waktu penyelesaian : - 10 (sepuluh) hari kerja, dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja
 4. Biaya/tarif : - Tidak dipungut biaya/gratis
 5. Produk layanan : - Informasi publik pemerintah Kota Cimahi

6. Layanan pengaduan, saran dan masukan : Pengaduan/saran dapat dilakukan dengan :
- Datang langsung ke Sekretariat PPID Kota Cimahi Gedung B Lantai 1 Komplek Pemerintah Kota Cimahi Jl Rd Demang Hardjakusuma No 1 Cibabat Kota Cimahi
 - Layanan Pesan Penduduk Kota Cimahi di nomor 0812 2170 0800
 - Email : humas@cimahikota.go.id
 - Website : ppid.cimahikota.go.id

B. Manufakturing

7. Dasar hukum

- : - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
 - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

8. Sarana dan prasarana

- : - Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;
- Komputer yang terhubung internet;
 - Printer yang disertai mesin foto copy;
 - Meja dan kursi
 - Telepon/HP

9. Kompetensi pelaksana

- : Mempunyai pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi.

10. Jumlah pelaksana

- : 3 orang

11. Jaminan pelayanan : Informasi yang diberikan adalah informasi yang valid bersumber dari OPD terkait dan di tanda tangani oleh PPID Utama/PPID Pembantu
 12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan : - Pelayanan dilaksanakan di bangunan kantor yang nyaman dan tersedia Penjaga keamanan 24 jam;
 13. Pengawasan internal : Dilaksanakan langsung oleh PPID Utama Kota Cimahi
 14. Evaluasi kinerja pelaksana : - Laporan layanan informasi dan dokumentasi terhadap penyelenggaraan pengelolaan PPID Kota Cimahi setahun sekali.
 - Survei kepuasan masyarakat
 - Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan informasi publik dari Komisi Informasi Jawa Barat
2. Standar Pelayanan Fasilitas Publikasi di Website dan Media Sosial Pemerintah Daerah Kota Cimahi.
- A. Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)
1. Persyaratan : - Pemohon datang langsung ke Bidang IKPS
 - Pemohon menyampaikan permohonan via telepon/Whatsapp
 - Pemohon menyiapkan desain/konten/data informasi yang akan di unggah
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur : - Pemohon memberikan data baik berupa narasi ataupun, dokumentasi ataupun desain yang akan dipublikasikan baik di website ataupun media sosial Pemerintah Daerah Kota Cimahi;
 - Penanggung Jawab Pengelola Publikasi pada website dan media sosial akan melakukan telaahan terkait konten yang akan dipublikasikan;
 - Apabila disetujui untuk naik pada website atau media sosial Pengelola media sosial akan melakukan penyuntingan terhadap narasi ataupun re desain terhadap tampilan visual konten tersebut;

- Konten dipublikasikan pada
- website atau media sosial Pemerintah Daerah Kota Cimahi;
3. Jangka waktu penyelesaian : 1 jam
4. Biaya/tarif : Tidak dipungut biaya/gratis
5. Produk layanan : Link informasi yang diunggah ke website/medsos
6. Layanan pengaduan, saran dan masukan : Pengaduan dan saran dapat dilakukan dengan :
- Datang langsung ke Bidang Informasi Komunikasi Publik dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi Gedung B Lantai 1 Komplek Pemerintah Kota Cimahi Jl Rd Demang Hardjakusuma No 1 Cibabat Kota Cimahi
 - Email : humas@cimahikota.go.id

B. Manufakturing

7. Dasar hukum

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

8. Sarana dan prasarana :
 - Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;
 - Komputer yang terhubung internet;
 - Printer yang disertai mesin foto copy;
 - Meja dan kursi
 - Telepon/HP
 9. Kompetensi pelaksana
 - Memiliki pengetahuan dibidang komputer dan internet
 - Menguasai algoritma media sosial
 10. Jumlah pelaksana 2 orang
 11. Jaminan Pelayanan Maklumat pelayanan
 -
 12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - Konten/data informasi yang diunggah sesuai dengan yang diberikan oleh pemohon
 - Penugasan langsung dari atasan
 13. Pengawasan internal
 - Dilaksanakan langsung oleh Kepala Bidang IKPS
 14. Evaluasi kinerja pelaksana
 - Survey kepuasan masyarakat
3. Standar Pelayanan Fasilitas Peliputan/Publikasi Kegiatan OPD.
- A. Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)
1. Persyaratan :
 - OPD menyampaikan permohonan melalui :
WAG PIC Publikasi/Surat Permohonan Peliputan
 - Permohonan disampaikan sebelum pelaksanaan kegiatan OPD
 - Memberikan bahan/data publikasi (Pres Release OPD) atau Laporan penyelenggara/ sambutan kepala dinas/badan
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur :
 - OPD memberikan informasi kegiatan yang akan dipublikasikan melalui WAG PIC publikasi
 - Menerima draf pres release untuk di koreksi dan di setuju pimpinan/pejabat OPD
 - Kegiatan OPD akan diliput oleh wartawan
 - OPD Menerima link berita hasil publikasi kegiatan

3. Jangka waktu penyelesaian : 1 hari
4. Biaya/tarif : Tidak dipungut biaya/gratis
5. Produk layanan : Pres Release (Format IKPS) Kegiatan. Link berita/publikasi kegiatan di media online dan cetak (jika ditayangkan media)
6. Layanan pengaduan, saran dan masukan : Pengaduan/saran dapat dilakukan dengan :
 - Telepon/HP
 - Email lkpsdiskominfo@gmail.com

B. Manufakturing

7. Dasar hukum :
 - Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
 - Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
 - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik
8. Sarana dan prasarana :
 - Alat tulis kantor, perangkat computer, printer dan scanner
 - Jaringan internet
9. Kompetensi pelaksana :
 - Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik
 - Mampu mengoperasikan Komputer
 - Mampu mengolah data dan informasi
 - Memiliki keterampilan menulis yang baik
10. Jumlah pelaksana : - 2 orang
11. Jaminan Pelayanan :
 - penyebaran informasi sesuai UU Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers dan UU no 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik

12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan : - Draf Pres Release akan dikoreksi dan disetujui oleh pejabat OPD penyelenggara kegiatan sebelum di release kedia
 13. Pengawasan internal : - Kepala Bidang IKPS
 14. Evaluasi kinerja pelaksana - Evaluasi pelayanan dilaksanakan secara berkala setiap 6 bulan
4. Standar Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Cimahi Campernik.
- A. Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)
1. Persyaratan : - Warga Negara atau penduduk yang berada di wilayah administratif Kota Cimahi
- Mengalami, melihat, atau mengetahui kondisi kegawatdaruratan (kebakaran, kecelakaan, tindak kriminal, bencana alam, kondisi medis darurat, gangguan tramtibum, dan kejadian darurat lainnya).
- Memiliki akses ke perangkat telepon (telepon rumah/PSTN atau telepon seluler/HP) yang dalam keadaan aktif, meskipun tanpa pulsa/SIM card terblokir.
 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur : - Pelapor menghubungi nomor 112 (Bebas Pulsa).
- Panggilan diterima oleh Call Taker di Ruang Command Center Diskominfo Kota Cimahi.
- Call Taker memverifikasi laporan dengan menanyakan 3W (What: Apa yang terjadi, Where: Di mana lokasi kejadian, Who: Siapa pelapor/korban).
- Call Taker menginput data ke dalam sistem aplikasi 112 dan meneruskan (dispatch) tiket laporan kepada Instansi Terkait/Responder (Satpol PP, Damkar, Dinkes, BPBD, Polres, Kodim/Koramil, dll).
- Responder dari instansi terkait menerima tiket dan langsung menuju lokasi kejadian untuk melakukan penanganan kedaruratan.
- Responder melaporkan status penyelesaian kejadian (closed)

- melalui sistem aplikasi 112 atau Grup WhatsApp Responder.
- 3 Jangka waktu penyelesaian
- Call Taker menutup tiket laporan di sistem setelah dikonfirmasi tuntas.
 - Waktu tanggap (Response Time) Call Taker dalam mengangkat telepon: maksimal 3 - 5 detik (dering ke-2)
 - Waktu verifikasi dan input laporan: maksimal 2 menit
 - Waktu eskalasi (Dispatch) ke instansi terkait: instan (saat tiket dibuat).
 - Waktu tanggap kedatangan Responder ke lokasi (Response Time Darurat): maksimal 15 menit (tergantung kondisi lalu lintas dan jenis kedaruratan).
4. Biaya/tarif : Tidak dipungut biaya/gratis
5. Produk Layanan : - Penerimaan dan eskalasi laporan kegawatdaruratan.
- Tindakan cepat penanganan kedaruratan di lokasi kejadian oleh Responder.
- Rekaman percakapan dan histori (log) penanganan kedaruratan.
6. Layanan pengaduan, saran dan masukan : Pengaduan/saran dapat dilakukan dengan :
- Secara langsung dapat disampaikan melalui nomor 112 (jika terkait layanan call center itu sendiri).
- Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!.
- Melalui Kanal Media Sosial resmi Pemerintah Kota Cimahi
- B. Manufakturing
- 7 Dasar Hukum : - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.
- Peraturan Wali Kota Cimahi Nomor 27 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Cimahi.

- 8 Sarana Prasarana : - Jaringan Internet
- Personal Computer
- Headset
- Aplikasi Responder 112
9. Kompetensi Pelaksana : - Call Taker: Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, tenang di bawah tekanan, mampu mengetik cepat, dan menguasai sistem aplikasi 112.
- Dispatcher/Supervisor: Memiliki kemampuan analitis, pengambilan keputusan cepat, dan koordinasi lintas instansi.
- Responder: Aparatur terlatih dari instansi terkait (Medis, Damkar, Polisi, TNI) yang kompeten di bidang teknis kedaruratan masing-masing.
10. Jumlah Pelaksana : Terdiri dari Call Taker dan Supervisor yang dibagi ke dalam 3 Shift (Pagi, Siang, Malam) guna memastikan layanan beroperasi 24 Jam sehari, 7 hari seminggu.
11. Jaminan Pelayanan : Layanan kedaruratan diselenggarakan secara responsif, cepat, tepat, dan tanpa diskriminasi sesuai dengan prosedur standar (SOP) yang telah ditetapkan dan diawasi secara ketat.
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan : - Rahasia identitas pelapor dijamin (kecuali untuk kebutuhan penyelidikan pihak berwajib).
- Informasi yang direkam masuk ke dalam server yang terenkripsi.
- Tindak lanjut pengaduan palsu (prank call) dapat dilacak dan dikoordinasikan dengan aparat penegak hukum demi keamanan operasional.
13. Pengawasan Internal : - Pengawasan langsung oleh Supervisor Shift/Koordinator Call Center 112 pada setiap jadwal piket.
- Pengecekan rutin rekaman panggilan suara (Voice Recording) untuk evaluasi mutu pelayanan (Quality Assurance).

- Pengawasan berjenjang oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.
- 14. Evaluasi kinerja pelaksana :
 - Evaluasi harian melalui brifieng pergantian shift.
 - Evaluasi bulanan tingkat Bidang mengenai rasio panggilan terjawab (Answered Call) dan panggilan tak terjawab (Abandoned Call).
 - Evaluasi triwulanan/semesteran lintas instansi (Responder Forkopimda) guna meningkatkan sinergitas penanganan lapangan.
- 5. Standar Pelayanan Pengaduan Publik Pada Kanal Resmi Pemerintah Kota Cimahi
 - A. Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)
 - 1. Persyaratan :
 - Identitas pelapor yang jelas (dapat dirahasiakan/anonim pada sistem tertentu).
 - Uraian kronologi kejadian atau rincian aduan yang jelas, logis, dan relevan dengan kewenangan Pemerintah Kota Cimahi.
 - Waktu dan lokasi kejadian yang spesifik (diutamakan berada di wilayah administratif Kota Cimahi).
 - Melampirkan bukti pendukung (foto, video, dokumen, atau tangkapan layar) jika tersedia.
 - 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur :
 - Penerimaan: Admin Pengelola menerima, mencatat, dan mendokumentasikan aduan yang masuk dari seluruh kanal resmi.
 - Verifikasi & Telaahan Awal: Admin melakukan verifikasi kelengkapan syarat dan melakukan telaahan awal paling lama 3 hari kerja. Jika aduan tidak lengkap, pelapor akan diminta untuk melengkapi data.
 - Distribusi: Aduan yang valid didistribusikan (diteruskan) kepada Pejabat Penghubung di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis terkait atau instansi vertikal yang berwenang
 - Tindak Lanjut & Respons Awal: Pejabat Penghubung OPD teknis wajib memberikan respons awal atau tanggapan sementara paling lama 3 hari kerja sejak pengaduan diterima.
 - Penyelesaian: OPD teknis menindaklanjuti penyelesaian di

- lapangan atau secara administratif, kemudian mengunggah bukti penyelesaian ke dalam sistem atau menyampaikannya kembali kepada Admin Pengelola
- Pemberitahuan Akhir: Admin Pengelola menyampaikan hasil tindak lanjut akhir kepada Pelapor melalui kanal yang sama saat pelapor mengajukan aduan
- 3 Jangka waktu penyelesaian
- Telaahan awal dan klasifikasi pengaduan: Maksimal 3 (tiga) hari kerja
 - Penyampaian respons awal: Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima oleh OPD teknis.
 - Penyelesaian pengaduan tidak berkadar pengawasan: Maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak dinyatakan lengkap
 - Penyelesaian pengaduan berkadar pengawasan (indikasi pelanggaran/maladministrasi): Maksimal 60 (enam puluh) hari kerja sejak dinyatakan lengkap.
4. Biaya/tarif : Tidak dipungut biaya/gratis
5. Produk Layanan : - Penyelesaian masalah secara fisik/lapangan (misal: perbaikan jalan, perbaikan lampu PJU).
- Informasi, klarifikasi resmi, atau solusi administratif dari Perangkat Daerah teknis
- Tanda terima atau nomor tiket pengaduan yang dapat dilacak (khusus yang dikelola oleh Diskominfo)
6. Layanan pengaduan, saran dan masukan : Pengaduan/saran dapat dilakukan dengan :
- Kotak Saran yang tersedia di ruang pelayanan Bidang IKPS Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi
- Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
- Melalui Kanal Media Sosial resmi Pemerintah Kota Cimahi.

- B. Manufakturing
- 7 Dasar Hukum : - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
- Keputusan Walikota Cimahi Nomor:226/Kep.433 Diskominfo/2025 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi
- 8 Sarana Prasarana : - Jaringan Internet
- Personal Computer
- Alat Tulis Kantor
- Akun Email, Whatsapp Center dan SP4N LAPORI
9. Kompetensi Pelaksana : - Memahami peraturan perundang-undangan terkait Keterbukaan Informasi dan Pelayanan Publik.
- Mampu mengoperasikan sistem informasi (Aplikasi LAPORI, MS Office, Email, dan WhatsApp Bisnis).
- Memiliki kemampuan analisis masalah, klasifikasi aduan, dan komunikasi asertif yang baik.
10. Jumlah Pelaksana : - Admin Instansi (Diskominfo Kota Cimahi).
Admin Pengawas (Inspektorat Kota Cimahi).
Admin Evaluasi Pelayanan Publik dan Pejabat Penghubung di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) se-Kota Cimahi..
11. Jaminan Pelayanan : - Setiap aduan dijamin pasti diproses, ditindaklanjuti, dan dijawab sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Jangka Waktu Pelayanan (SLA) yang berlaku.
- Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan pengaduan (Perlakuan adil kepada seluruh warga)
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan : - Data pribadi Pelapor dijamin keamanannya dan tidak disalahgunakan sesuai peraturan

- perlindungan data pribadi dan penggunaan data secara sah
- Kerahasiaan identitas Pelapor mutlak dilindungi jika menggunakan fitur pelaporan anonim/rahasia
 - Pelayanan pengaduan dipastikan bebas dari praktik korupsi, kolusi, nepotisme, pungli, maupun suap.
13. Pengawasan Internal : - Pengawasan harian oleh Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan Statistik (IKPS) dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi.
- Pengawasan fungsional dan kepatuhan penyelesaian (Tingkat Mikro) oleh Admin Pengawas dari Inspektorat Daerah Kota Cimahi.
 - Pemantauan sistemik tahunan oleh Admin Evaluasi Pelayanan Publik
14. Evaluasi pelaksana kinerja : - Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Tingkat Mikro dilaksanakan paling sedikit satu kali dalam satu tahun.
- Laporan kinerja pengelolaan dilaporkan rutin setiap minggu, bulan, dan tahun oleh Admin Instansi.
 - Capaian kinerja pengelolaan pengaduan menjadi salah satu indikator kinerja pimpinan unit yang berimbas pada evaluasi Reformasi Birokrasi (RB) Pemkot Cimahi.

Ditetapkan di : C I M A H I
pada tanggal : 14 Januari 2026

**KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**



Drs. AHMAD SAEFULLOH, M.M
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP.19711008 199101 1 002