

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PPID

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemohon informasi publik wajib:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir permohonan informasi (secara langsung atau daring).</li> <li>Melampirkan identitas diri (KTP untuk individu, surat kuasa untuk lembaga).</li> <li>Menyebutkan jenis informasi yang diminta.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan permohonan informasi melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung ke ruang layanan PPID.</li> <li>Email resmi, website PPID, atau Instagram @ppidlapormajalengka.</li> <li>Surat permohonan tertulis.</li> </ul> </li> <li>Petugas memeriksa kelengkapan permohonan.</li> <li>Pemberian tanda bukti permohonan informasi.</li> <li>PPID memberikan tanggapan/keputusan atas permohonan informasi dalam waktu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan alasan tertulis.</li> <li>Apabila informasi dapat diberikan, PPID menyerahkan salinan informasi sesuai format yang diminta.</li> <li>Apabila permohonan ditolak, PPID memberikan surat penolakan disertai alasan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Paling lama <b>10 hari kerja</b> sejak permohonan diterima.</li> <li>Dapat diperpanjang <b>7 hari kerja</b> apabila diperlukan.</li> </ol>
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gratis tanpa dipungut biaya</li> <li>Biaya yang timbul dari proses penggandaan atau perekaman dokumen menjadi tanggungan pemohon informasi.</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Salinan informasi publik (dalam bentuk cetak atau digital).</li> <li>Surat keputusan pemberian/penolakan informasi publik.</li> </ol>
6.	Aduan, Saran, Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang PPID Utama Pemerintah Kabupaten Majalengka :</li> </ol>

		<p>Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka Jalan K.H. Abdul Halim No. 97 Majalengka 45418 Telefon (0233) 8292292</p> <p>b. Email PPID : <a href="mailto:ppidmajalengka@gmail.com">ppidmajalengka@gmail.com</a></p> <p>c. Website PPID : <a href="https://ppid.majalengkakab.go.id/">https://ppid.majalengkakab.go.id/</a></p> <p>d. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) : <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a></p> <p>e. Media Sosial Instagram PPID Majalengka : @ppidlapormajalengka</p> <p>f. Kuesioner SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)</p>
7.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>c. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</p> <p>d. Peraturan Bupati Majalengka Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka.</p> <p>e. Keputusan Bupati Majalengka Nomor 100.3.3.2/Kep.263-Diskominfo/2025 Tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi.</p>
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<p>a. Ruang pelayanan</p> <p>b. Ruang tunggu</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Akses internet</p> <p>e. Printer</p> <p>f. Kertas HVS</p> <p>g. Meja kerja</p> <p>h. Kursi kerja</p> <p>i. Website PPID</p> <p>j. Formulir Permohonan Informasi</p> <p>k. Formulir Pernyataan Keberatan</p> <p>l. Buku Register PPID</p> <p>m. Lemari arsip</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>n. Jadwal pelayanan</li> <li>o. Papan petugas</li> <li>p. Spanduk tata cara permohonan informasi publik</li> <li>q. Sarana pendukung disabilitas (akses kursi roda, rambatan, tangga landai bagi penyandang disabilitas</li> <li>r. menu disabilitas pada website PPID)</li> <li>s. Toilet</li> <li>t. Mushola</li> <li>u. Halaman parkir roda 2 dan 4</li> <li>v. Kantin</li> </ul>
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami peraturan perundang-undangan tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU 14 Tahun 2008, PP 61 Tahun 2010, dan peraturan turunannya).</li> <li>b. Menguasai mekanisme pelayanan informasi publik, mulai dari penerimaan permohonan hingga pemberian informasi atau penolakan secara tertulis.</li> <li>c. Mampu mengidentifikasi dan mengklasifikasikan informasi publik (informasi terbuka, dikecualikan, dan informasi yang diumumkan secara berkala).</li> <li>d. Memiliki kemampuan komunikasi publik dan pelayanan prima, termasuk sikap ramah, sopan, dan responsif terhadap pemohon informasi.</li> <li>e. Mampu menggunakan teknologi informasi, seperti pengelolaan website PPID, sistem dokumentasi digital, dan layanan email.</li> <li>f. Menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>g. Berkemampuan dalam pengarsipan dan manajemen dokumen publik.</li> <li>h. Mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis (bimtek) keterbukaan informasi publik secara berkala untuk peningkatan kompetensi.</li> </ul>
10	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan langsung oleh PPID Utama (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka)</li> </ul>

		<p>terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Evaluasi rutin dan rapat koordinasi PPID Utama dengan PPID Pelaksana di setiap perangkat daerah.</li> <li>c. Monitoring dan audit internal atas pengelolaan permohonan informasi, dokumentasi, serta kepatuhan terhadap standar layanan.</li> <li>d. Laporan kinerja pelayanan informasi publik disusun secara berkala dan disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah selaku Pembina PPID.</li> <li>e. Pemberian sanksi atau teguran terhadap petugas yang tidak melaksanakan pelayanan sesuai standar atau melanggar kode etik.</li> <li>f. Penerapan budaya kerja integritas, transparansi, dan pelayanan prima dalam setiap kegiatan PPID.</li> </ul>
11	Jumlah Pelaksana	1 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepastian Prosedur dan Waktu Setiap permohonan informasi publik dilayani sesuai prosedur dan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan (maksimal 10 hari kerja, dapat diperpanjang 7 hari kerja).</li> <li>b. Kepastian Biaya Pelayanan informasi publik tidak dipungut biaya, kecuali biaya penggandaan atau pengiriman dokumen sesuai tarif yang berlaku.</li> <li>c. Kepastian Kualitas Layanan Setiap pemohon dilayani secara ramah, cepat, akurat, dan profesional, dengan informasi yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>d. Jaminan Kerahasiaan PPID menjamin kerahasiaan terhadap informasi yang dikecualikan dan data pribadi pemohon sesuai peraturan perundang-undangan.</li> <li>e. Jaminan Perlakuan yang Adil dan Tidak Diskriminatif Setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh informasi</li> </ul>

		<p>publik tanpa membedakan status, latar belakang, atau kepentingan.</p> <p>f. Jaminan Tindak Lanjut Pengaduan Setiap pengaduan atau keberatan yang disampaikan masyarakat akan ditindaklanjuti secara profesional dan tepat waktu.</p>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Keamanan Data dan Dokumen</p> <p>b. Keamanan Fasilitas Pelayanan</p> <p>c. Keselamatan Pemohon dan Petugas</p> <p>d. Keamanan Sistem Layanan Daring (Online)</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>a. Evaluasi Internal Berkala</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat Tinjauan dan Koordinasi PPID</li> <li>• Rapat evaluasi dilakukan untuk membahas capaian, kendala, dan tindak lanjut perbaikan layanan informasi publik.</li> </ul> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutin dilaksanakan 1 tahun sekali. Hasil SKM digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan PPID.</li> </ul> <p>c. Evaluasi Eksternal oleh Pihak Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) yang dilakukan oleh Komisi Informasi Jawa Barat.</li> </ul>

Majalengka, 20 Oktober 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KABUPATEN  
MAJALENGKA



**IRWAN, S.T., S.Kom., M.M**

Pembina Tingkat I

NIP. 197910142010011006