



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

DINAS PARIWISATA

Jalan Jenderal Sudirman 22, Bugis, Samarinda Kota, Samarinda 75111

Telepon (0541) 736850; Faksimile (0541) 748895

Laman <https://dispar.kaltimprov.go.id>; Pos-el disparkaltim@gmail.com

NOTA DINAS

Yth : 1. Sekretaris Dinas Pariwisata
2. Kepala Bidang Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata
3. Kepala Bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata
4. Kepala Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif
5. Kepala Bidang Pengembangan SDM Parekraf

Dari : Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur

Tembusan: -

Tanggal : 20 Juli 2026

Nomor : 000.8.3.4/289/DISPAR-1/2026

Sifat : Biasa/Terbuka

Lampiran : -

Hal : Kebijakan dan Standar Pelayanan Informasi Publik

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, kepastian waktu, akuntabilitas, dan pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh Informasi Publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur, serta sebagai upaya mendukung pelaksanaan keterbukaan informasi publik sesuai Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, perlu ditetapkan kebijakan dan standar pelayanan informasi publik sebagai berikut:

1. Standar Respon Permohonan Informasi Publik

Setiap permohonan Informasi Publik yang diterima oleh PPID agar segera dicatat dan diverifikasi kelengkapannya. Sebagai standar pelayanan internal, PPID menetapkan bahwa setiap permohonan Informasi Publik **direspons atau diberikan tanggapan awal paling lambat 1 (satu) hari kerja** sejak permohonan diterima.

Tanggapan awal sekurang-kurangnya memuat konfirmasi penerimaan permohonan, nomor pendaftaran, status kelengkapan permohonan, serta informasi mengenai tahapan tindak lanjut permohonan. Standar internal tersebut merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan dan tidak mengurangi ketentuan jangka waktu sebagaimana diatur dalam PerKI Nomor 1 Tahun 2021.

2. Standar Pemenuhan Permohonan Informasi Publik

Dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur menetapkan standar internal bahwa permohonan Informasi Publik yang **telah dinyatakan lengkap dan informasinya tersedia serta dapat diberikan**, diupayakan untuk dipenuhi **paling lambat 3 (tiga) hari kerja** sejak permohonan dinyatakan lengkap.

Standar 3 (tiga) hari kerja tersebut merupakan standar pelayanan internal yang lebih cepat dibandingkan batas waktu pemberitahuan tertulis dalam PerKI Nomor 1 Tahun 2021.

Dalam hal informasi belum dikuasai, belum terdokumentasi, memerlukan

pengujian konsekuensi, koordinasi dengan unit kerja lain, atau terdapat kondisi lain yang menyebabkan informasi belum dapat diberikan, proses pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan PerKI Nomor 1 Tahun 2021.

PerKI Nomor 1 Tahun 2021 mengatur bahwa PPID melakukan pemeriksaan kelengkapan paling lambat 3 hari sejak permohonan dicatat dalam register dan menyampaikan pemberitahuan tertulis paling lambat 10 hari sejak permohonan dinyatakan lengkap.

3. Ketentuan Internal atas Permohonan Informasi yang Tidak Ditanggapi

Setiap pelaksana layanan informasi publik wajib menindaklanjuti permohonan sesuai tugas dan kewenangannya serta memperhatikan batas waktu pelayanan.

Dalam hal permohonan Informasi Publik tidak ditanggapi atau tidak ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, dilakukan:

- a. Pencatatan terhadap keterlambatan atau kelalaian dalam register/evaluasi layanan;
- b. Permintaan penjelasan kepada pelaksana/unit kerja yang bertanggung jawab;
- c. Teguran dan pembinaan oleh atasan langsung apabila keterlambatan terjadi karena kelalaian pelaksana;
- d. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana layanan informasi; dan
- e. Dalam hal pelanggaran dilakukan secara berulang atau menimbulkan dampak terhadap pelayanan publik, dapat ditindaklanjuti sesuai ketentuan disiplin dan kepegawaian yang berlaku.

Ketentuan ini merupakan **mekanisme pengendalian internal**, pelanggaran terhadap kewajiban kedinasan dapat diproses sesuai ketentuan disiplin ASN yang berlaku. PP Nomor 94 Tahun 2021 antara lain mengatur kewajiban menaati ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh tanggung jawab.

4. Ketentuan Internal atas Keberatan yang Tidak Ditanggapi

Setiap pengajuan keberatan atas pelayanan Informasi Publik wajib dicatat dalam register keberatan dan segera disampaikan kepada Atasan PPID untuk memperoleh tindak lanjut.

PerKI Nomor 1 Tahun 2021 mengatur bahwa Atasan PPID **wajib memberikan tanggapan secara tertulis paling lambat 30 (tiga puluh) hari** sejak pengajuan keberatan dicatat dalam register keberatan.

Dalam hal tanggapan atas keberatan tidak diberikan sesuai batas waktu, dilakukan:

- a. Pencatatan keterlambatan dalam register/evaluasi pelayanan;
- b. Penyampaian laporan kepada pimpinan/Atasan PPID;
- c. Permintaan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan;
- d. Pembinaan terhadap pelaksana yang memiliki tugas menyiapkan bahan tanggapan; dan
- e. Apabila terjadi kelalaian atau pelanggaran yang berulang, dilakukan tindak lanjut sesuai ketentuan disiplin dan kepegawaian yang berlaku.

Pengaturan internal tersebut dimaksudkan untuk memastikan setiap keberatan memperoleh tindak lanjut dan tidak mengurangi hak Pemohon

Informasi Publik sesuai PerKI Nomor 1 Tahun 2021. Keberatan memang merupakan hak Pemohon, antara lain apabila permohonan tidak ditanggapi atau informasi diberikan melebihi waktu yang diatur.

5. Pemberian Reward/Penghargaan bagi Pelaksana Layanan Informasi Publik

Sebagai bentuk apresiasi terhadap pelaksana layanan Informasi Publik yang menunjukkan kinerja, kedisiplinan, responsivitas, dan komitmen terhadap keterbukaan informasi, Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana layanan informasi publik.

Penilaian dapat dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan:

- a. Kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan;
- b. Kecepatan dan ketepatan dalam merespons permohonan;
- c. Ketepatan dan kelengkapan informasi yang diberikan;
- d. Kedisiplinan dalam pencatatan dan pendokumentasian layanan;
- e. Kualitas koordinasi dengan unit kerja/pengelola informasi;
- f. Kepatuhan terhadap standar pelayanan dan ketentuan keterbukaan informasi; serta
- g. Hasil evaluasi dan/atau survei kepuasan masyarakat.

Bentuk penghargaan dapat berupa piagam penghargaan, apresiasi dari pimpinan, penetapan sebagai pelaksana layanan informasi publik terbaik, atau bentuk penghargaan lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kemampuan anggaran.

Pemberian penghargaan tersebut dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan motivasi dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah juga memiliki kebijakan evaluasi dan penghargaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk melalui mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Demikian Nota Dinas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan.



H. Muhammad Faisal, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP 196808051994021001