PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PARIWISATA
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 22, Bugis
Samarinda Kota, Samarinda, Kalimantan Timur 75111
Pos-el disparkaltim@gmail.com; Laman https://dispar.kaltimprov.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR: 000.8.3.4/983/DISPAR-I/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan keterbukaan informasi publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan responsif, perlu dilaksanakan pelayanan informasi publik yang memberikan kepastian waktu, prosedur, dan pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh informasi publik;
b. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur, diperlukan standar pelayanan internal yang mengatur waktu respons permohonan, pemenuhan permohonan informasi, penanganan keberatan, serta mekanisme pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik;
c. Bahwa untuk meningkatkan kepatuhan pelaksana layanan terhadap ketentuan keterbukaan informasi publik, perlu ditetapkan mekanisme pembinaan, pengawasan, dan tindak lanjut terhadap keterlambatan atau kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik serta pemberian penghargaan bagi pelaksana layanan yang menunjukkan kinerja baik;
d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Pengendalian Internal Layanan Informasi Publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 15 Tahun 2012 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur
5. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
6. Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 480.15/K.23 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
7. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur Tentang Penetapan Standar Pelayanan Dan Pengendalian Internal Layanan Informasi Publik Pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan dan Pengendalian Internal Layanan Informasi Publik pada Dinas Pariwisata Provinsi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Kalimantan Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Atasan PPID, pelaksana layanan informasi publik, serta seluruh unit kerja di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik.

KETIGA : Menetapkan standar waktu pelayanan internal sebagai berikut:

a. tanggapan awal atas permohonan informasi publik paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima;
b. pemenuhan permohonan informasi publik paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap, sepanjang informasi tersedia, berada dalam penguasaan badan publik, dan dapat diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
c. pemberian tanggapan tertulis atas keberatan dilaksanakan oleh Atasan PPID sesuai jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak keberatan dicatat dalam register keberatan.

KEEMPAT : PPID, Atasan PPID, dan seluruh unit kerja terkait wajib melaksanakan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya serta tetap berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik.

KELIMA : Dalam hal terjadi keterlambatan atau kelalaian dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, dilakukan pencatatan, evaluasi, permintaan penjelasan, pembinaan, dan/atau tindak lanjut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KEENAM : Memberikan penghargaan kepada pelaksana layanan informasi publik yang menunjukkan kinerja baik, kedisiplinan, ketepatan waktu, responsivitas, dan komitmen dalam penyelenggaraan keterbukaan informasi publik berdasarkan hasil evaluasi berkala dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

KETUJUH : Pembiayaan yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dan/atau sumber pembiayaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 4 November 2026
Kepala Dinas,

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR 000.8.3.4/983/DISPAR-I/2026

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

STANDAR PELAYANAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Ketentuan Umum : Dalam Keputusan ini yang dimaksud dengan:

1. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan badan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam pengumpulan, pendokumentasian, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, distribusi, dan pelayanan informasi publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.
3. Atasan PPID adalah pejabat yang merupakan atasan langsung PPID dan memiliki kewenangan untuk memberikan tanggapan atas keberatan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi publik.
4. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permohonan informasi publik sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pelaksana Layanan Informasi Publik adalah pegawai atau petugas yang diberikan tugas dan tanggung jawab untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi publik.
6. Standar Pelayanan Internal adalah ketentuan mengenai waktu, prosedur, tanggung jawab, dan pengendalian pelaksanaan pelayanan informasi publik yang ditetapkan untuk meningkatkan kualitas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.

B. Standar Waktu Pelayanan Informasi Publik : Standar Respons Permohonan Informasi Publik

1. Setiap permohonan informasi publik yang diterima wajib dicatat dalam register permohonan informasi publik oleh PPID.
2. PPID wajib melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan permohonan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Sebagai standar pelayanan internal, setiap permohonan informasi publik wajib diberikan tanggapan awal paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima.
4. Tanggapan awal sebagaimana dimaksud sekurang-kurangnya memuat:
   a. konfirmasi penerimaan permohonan;
   b. nomor pendaftaran permohonan;
   c. informasi mengenai kelengkapan persyaratan permohonan; dan
   d. informasi mengenai tahapan tindak lanjut permohonan.
5. Apabila permohonan belum memenuhi persyaratan, PPID menyampaikan pemberitahuan mengenai kekurangan persyaratan kepada Pemohon Informasi Publik.
6. Standar waktu sebagaimana dimaksud merupakan standar internal yang lebih cepat dan tidak mengurangi ketentuan jangka waktu pelayanan berdasarkan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021.

Standar Pemenuhan Permohonan Informasi Publik

1. Permohonan informasi publik yang telah dinyatakan lengkap dan informasi yang dimohonkan tersedia serta dapat diberikan diupayakan untuk dipenuhi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap.
2. Pemenuhan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan setelah dilakukan pemeriksaan terhadap status keterbukaan informasi dan ketersediaan dokumen.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Dalam hal informasi belum dikuasai, belum terdokumentasi, memerlukan koordinasi dengan unit kerja lain, memerlukan pengujian konsekuensi, atau terdapat alasan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Dalam hal diperlukan perpanjangan waktu penyampaian pemberitahuan tertulis, pelaksanaannya wajib mengikuti ketentuan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021.
5. Standar waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan komitmen pelayanan internal dan tidak mengurangi hak Pemohon Informasi Publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

C. Penanganan Keterlambatan dan Kelalaian Pelayanan

Pengendalian atas Permohonan Informasi yang Tidak Ditanggapi

1. Setiap pelaksana layanan informasi publik wajib menindaklanjuti permohonan informasi publik sesuai tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Dalam hal permohonan informasi publik tidak ditanggapi atau tidak ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan, PPID melakukan langkah pengendalian internal berupa:
   a. Pencatatan keterlambatan atau kelalaian dalam register dan/atau laporan evaluasi pelayanan;
   b. Permintaan penjelasan kepada pelaksana atau unit kerja yang bertanggung jawab;
   c. Penyampaian laporan kepada atasan langsung untuk dilakukan pembinaan;
   d. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana layanan informasi publik; dan
   e. Rekomendasi tindak lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan apabila terjadi pelanggaran secara berulang.
3. Dalam hal keterlambatan atau kelalaian disebabkan oleh faktor koordinasi, ketersediaan dokumen, atau kendala teknis, dilakukan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

identifikasi permasalahan dan perbaikan proses pelayanan.

4. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan terdapat dugaan pelanggaran kewajiban kedinasan oleh Pegawai Negeri Sipil, penanganannya dilaksanakan sesuai ketentuan disiplin Pegawai Negeri Sipil.
5. Pelaksanaan pengendalian internal sebagaimana dimaksud tidak mengurangi hak Pemohon Informasi Publik untuk mengajukan keberatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengendalian atas Keberatan yang Tidak Ditanggapi

1. Setiap pengajuan keberatan atas pelayanan informasi publik wajib dicatat dalam register keberatan.
2. PPID wajib menyampaikan pengajuan keberatan kepada Atasan PPID untuk mendapatkan tindak lanjut.
3. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis atas keberatan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak keberatan dicatat dalam register keberatan.
4. Dalam hal tanggapan atas keberatan tidak diberikan sesuai jangka waktu sebagaimana dimaksud dilakukan:
   a. Pencatatan keterlambatan dalam register dan/atau laporan evaluasi pelayanan;
   b. Penyampaian laporan kepada pimpinan;
   c. Permintaan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan;
   d. Pembinaan terhadap pelaksana yang bertugas menyiapkan bahan tanggapan keberatan; dan
   e. Tindak lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan apabila terjadi kelalaian atau pelanggaran yang berulang.
5. Pengendalian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak mengurangi hak Pemohon Informasi Publik untuk menempuh penyelesaian sengketa informasi publik melalui Komisi Informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Evaluasi dan Penghargaan

Evaluasi Kinerja Pelaksana Layanan Informasi Publik

1. PPID melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi publik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Pelaksana Layanan

secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

2. Evaluasi sebagaimana dimaksud dapat dilakukan secara berkala setiap semester atau sesuai kebutuhan organisasi.
3. Evaluasi kinerja pelaksana layanan informasi publik dilakukan dengan mempertimbangkan:
   a. Kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan;
   b. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan respons terhadap permohonan informasi;
   c. Ketepatan dan kelengkapan informasi yang diberikan;
   d. Kedisiplinan dalam pencatatan dan pendokumentasian pelayanan;
   e. Kualitas koordinasi dengan unit kerja terkait;
   f. Kepatuhan terhadap standar pelayanan dan ketentuan keterbukaan informasi publik; dan
   g. Hasil evaluasi pelayanan dan/atau survei kepuasan masyarakat.
4. Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud dituangkan dalam laporan evaluasi pelayanan informasi publik sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pemberian Penghargaan

1. Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dapat memberikan penghargaan kepada pelaksana layanan informasi publik yang menunjukkan kinerja baik dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.
2. Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud didasarkan pada hasil evaluasi kinerja secara berkala.
3. Kriteria penilaian penghargaan meliputi:
   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 pelayanan;
   e. Kemampuan berkoordinasi dengan unit kerja terkait;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

f. Komitmen terhadap keterbukaan informasi publik; dan
g. Hasil evaluasi dan/atau survei kepuasan masyarakat.

4. Bentuk penghargaan dapat berupa:
   a. Piagam penghargaan;
   b. Apresiasi atau pengakuan dari pimpinan;
   c. Penetapan sebagai pelaksana layanan informasi publik terbaik; dan/atau
   d. Bentuk penghargaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pemberian penghargaan dilaksanakan secara objektif, transparan, dan akuntabel serta memperhatikan ketentuan mengenai pengelolaan anggaran dan kepegawaian.

E. Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan

Tanggung Jawab Pelaksanaan

1. Kepala Dinas bertanggung jawab atas pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan informasi publik di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.
2. Atasan PPID bertanggung jawab atas pengawasan, evaluasi, dan pemberian tanggapan terhadap keberatan Pemohon Informasi Publik.
3. PPID bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan, pencatatan permohonan, koordinasi penyediaan informasi, pendokumentasian, serta penyusunan laporan pelayanan informasi publik.
4. Kepala bidang, kepala subbagian, dan unit kerja terkait wajib mendukung PPID dalam penyediaan data dan informasi sesuai tugas dan kewenangannya.
5. Pelaksana layanan informasi publik wajib menjalankan tugas sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelaporan

1. PPID menyusun laporan pelaksanaan pelayanan informasi publik secara berkala.
2. Laporan sebagaimana dimaksud sekurang-kurangnya memuat:
   a. Jumlah permohonan informasi publik yang diterima;
   b. Jumlah permohonan yang telah dipenuhi;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

c. Waktu respons dan waktu penyelesaian permohonan;
d. Jumlah permohonan yang ditolak beserta alasan penolakannya sesuai ketentuan;
e. Jumlah keberatan yang diterima dan penyelesaiannya;
f. Kendala dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik; dan
g. Hasil evaluasi serta rekomendasi perbaikan pelayanan.

3. Laporan sebagaimana dimaksud disampaikan kepada Kepala Dinas melalui Atasan PPID sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan.

F. Ketentuan Penutup

1. Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan ini dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik.
2. Standar pelayanan dan pengendalian internal ini menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana layanan informasi publik di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.
3. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 4 November 2026
Kepala Dinas,

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).