



WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 59 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima pada Dinas, perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin;
- Mengingat :
1. Undang Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1820);
  2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
  4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 694);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 10);
11. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 23) sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Tahun 2013 Nomor 16);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

BAB I  
KETENTUAN UMUM  
Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin.
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas

- otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah.
  4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin.
  5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik.
  6. Sekretaris adalah Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
  7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
  8. Kepala Sub Bidang adalah Kepala Sub Bidang pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
  9. Kepala Sub Bagian adalah Kepala Sub Bagian pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
  10. Kepala Seksi adalah kepala Seksi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
  11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, meliputi:

Surat Rekomendasi Menara Telekomunikasi

## **BAB IV KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

### Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
    1. Persyaratan Pelayanan;
    2. Sistem, mekanisme dan Prosedur;
    3. Jangka Waktu Pelayanan;
    4. Biaya/ Tarif;
    5. Produk Pelayanan;
    6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu:
    1. Dasar Hukum;
    2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas;
    3. Kompetensi Pelaksana;
    4. Pengawasan Internal;
    5. Jumlah Pelaksana;
    6. Jaminan Pelayanan;
    7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
    8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Pasal 6

- (1) Kepala Dinas berwenang untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

## **BAB V PENANGANAN PENGADUAN**

### Pasal 7

- (1) Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;

- c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

## BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 8

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

## BAB VII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 9

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 24 Juli 2019  
WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin

Pada tanggal 24 Juli 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



HAMLI KURSANI

LAMPIRAN I  
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
 NOMOR 59 TAHUN 2019  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN  
 PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA  
 DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI MENARA TELEKOMUNIKASI

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemohon datang ke Dinas Kominfotik Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan sbb :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Fotocopy KTP</li> <li>3. Surat Kuasa Asli dan copynya (apabila dikuasakan)</li> <li>4. Fotocopy KTP yang diberi kuasa (apabila dikuasakan)</li> <li>5. Surat Pernyataan Asli bermaterai dan copynya</li> <li>6. Persetujuan warga radius 125% dari ketinggian menara dengan diketahui Lurah dan Camat setempat dilengkapi dengan asli KTP warga dan copynya yang sudah dilegalisir</li> <li>7. Surat Keterangan Tanah (sertifikat) asli dan copynya yang sudah dilegalisir</li> <li>8. Surat Tanda Lunas PBB</li> <li>9. Foto dan denah lokasi menara yang akan dibangun</li> <li>10. Rekomendasi Camat (asli dan copynya yang sudah dilegalisir)</li> <li>11. Rekomendasi Lurah (asli dan copynya yang sudah dilegalisir)</li> <li>12. Berita Acara Sewa Menyewa Lahan/ Ruko/ Gedung (asli)</li> <li>13. Hammer Test (Diatas Bangunan)</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke pelayanan Surat Rekomendasi Menara Telekomunikasi dengan membawa kelengkapan persyaratan.</li> <li>2. Pemohon menyerahkan formulir dan berkas permohonan rekomendasi menara telekomunikasi</li> <li>3. Berkas permohonan rekomendasi menara telekomunikasi di teliti dan diperiksa. Apabila berkas dinyatakan lengkap maka berkas akan diserahkan kepada kasi KIT</li> <li>4. Kasi KIT membuat Surat Tugas tim survey dan ditanda tangani oleh Kepala Dinas Diskominfotik</li> <li>5. Setelah menerima Surat Tugas, Tim Peninjauan Lapangan melaksanakan peninjauan lapangan dan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan lokasi.</li> <li>6. Tim survey membuat Berita Acara Hasil Survey Dan Identifikasi Lapangan</li> </ol>

		<p>7. Berita Acara Hasil Survey Dan Identifikasi Lapangan ditanda tangani oleh Tim Survey dan Pemohon</p> <p>8. Berita Acara Hasil Survey Dan Identifikasi Lapangan ditanda tangani oleh Kepala Dinas Diskominfo</p> <p>9. Jika hasil peninjauan dan verifikasi dilapangan telah sesuai memenuhi persyaratan maka berdasarkan Berita Acara Hasil Survey Dan Identifikasi Lapangan Tim Survey akan membuat Surat Rekomendasi Menara Telekomunikasi. Jika tidak sesuai maka Tim Survey akan membuat Surat Penolakan Rekomendasi Menara Telekomunikasi</p> <p>10. Surat Rekomendasi atau Surat Penolakan Rekomendasi yang telah selesai diketik diparaf oleh Kasi Keamanan Informasi dan Komunikasi, Kabid TIK dan Sekretaris Dinas Diskominfo</p> <p>11. Surat Rekomendasi atau Surat Penolakan Rekomendasi ditanda tangani oleh Kepala Dinas Diskominfo</p> <p>12. Surat Rekomendasi atau Surat Penolakan Rekomendasi diserahkan kepada Pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Menara Telekomunikasi
6.	Penanganan Pengaduan	<p>1. Sarana Pengaduan, Saran dan Masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bidang TIK Dinas Kominfo</li> <li>E-mail : <a href="mailto:diskominfo.bjm@gmail.com">diskominfo.bjm@gmail.com</a></li> <li>Telepon</li> <li>Kotak Saran/Pengaduan</li> <li>Website : <a href="http://diskominfo.banjarmasinkota.go.id">diskominfo.banjarmasinkota.go.id</a></li> <li><a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> <p>2. Penanganan Pengaduan media tersebut diatas akan ditindak lanjuti oleh Bidang Penerimaan dengan tahapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek data menara telekomunikasi yang berekomendasi dan berizin.</li> <li>Cek data pada arsip permohonan rekomendasi menara telekomunikasi.</li> <li>Cek data pada sistem aplikasi data menara telekomunikasi.</li> <li>Koordinasi internal/ eksternal.</li> </ol> <p>3. Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak pengaduan.</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>

B. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi (Manufacturing)

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2001 tentang Bangunan Gedung.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.</li> <li>5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 02/PER/M.KOMINFO/3/2008 tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan Menara Bersama Telekomunikasi.</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri, Menteri Pekerjaan Umum, Menteri Komunikasi dan Informatika dan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 18 Tahun 2009, Nomor 07 Tahun 2009, Nomor 19/PER/M.KOMINFO/03/2009, Nomor 3/P/2009 tentang Pedoman Pembangunan dan Penggunaan Menara Bersama Telekomunikasi.</li> <li>7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01 / PER / M.KOMINFO / 01/ 2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Inforatika Nomor 01 / PER / M.KOMINFO / 01 /2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi.</li> <li>8. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pendirian Menara Telekomunikasi (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2018 Nomor 6 Tahun 2018).</li> </ol>
8.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	GPS, alat pengukur ketinggian, Komputer dan Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal D3/S1</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>3. Memahami infrastruktur/fisik menara telekomunikasi</li> <li>4. Memiliki pengetahuan tentang Komunikasi</li> </ol>
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung dilaksanakan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota dan Dinas PUPR</li> <li>2. Secara tidak langsung dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin dan Walikota Banjarmasin</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Empat (4) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Sepanjang semua persyaratan administrasi dan teknis dipenuhi, berkas akan diproses sesuai ketentuan

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan dilakukan secara transparan</li><li>2. Tidak ada retribusi/pungutan pemerintah</li><li>3. Dapat dilaksanakan oleh pihak ketiga yang dikuasakan.</li></ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala melalui SKM setiap 6(enam) bulan</li><li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li></ol>

WALIKOTA BANJARMASIN



IBNU SINA