



PEMERINTAH KOTA MATARAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Gajah Mada Nomor 168, Kel. Jempong Baru, Kec. Sekarbela,
Mataram, Nusa Tenggara Barat
Posel: diskominfo@mataramkota.go.id
Laman: www.diskominfo.mataramkota.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
MATARAM**

Nomor : 000.8.3.2/156/DISKOMINFO/II/2026

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM**

WALIKOTA MATARAM,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram tentang penetapan standar pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
3. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombusman;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik;
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang keterbukaan Informasi;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Pelayanan Publik;

- 10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 11. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan public secara nasional;
- 12. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram.

Memperhatikan : Peraturan Walikota Mataram Nomor 71 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Adapun standar pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram adalah sebagai berikut:
- 1. Pelayanan Pengaduan SP4N-LAPOR Kota Mataram
 - 2. Pelayanan Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Mataram
 - 3. Pelayanan Pengaduan Call Center 112 Kota Mataram
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram Nomor: 000.8.3.2/119/DISKOMINFO/I/2025 tentang penetapan standar pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

Ditetapkan di Mataram
Pada tanggal : 13 Januari 2026

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Mataram,



H. Muhammad Ramadhani, ST, M.Si
Pembina Utama Muda, IV-c
NIP. 197509212000031004

Lampiran :

Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
Nomor : 000.8.3.2/156/DISKOMINFO/I/2026
Tanggal : 13 Januari 2026

I. Pelayanan Pengaduan SP4N-LAPOR! Kota Mataram

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR! KOTA MATARAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM

DASAR HUKUM :

- 1. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 2. Peraturan Walikota Mataram Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram;
- 3. Peraturan Walikota Mataram Nomor 52 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kota Mataram.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Form Manual untuk pengaduan secara langsung 2. Memiliki akun/user untuk pengaduan secara online melalui aplikasi lapor.go.id atau mataram.lapor.go.id dan Android SP4N-LAPOR 3. Identitas Resmi Pengadu/pelapor
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	Sistem LAPOR mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan BUMN tertentu dalam satu platform. Mekanisme Pelayanan: 1. Masyarakat menyampaikan laporan melalui website, aplikasi mobile, SMS 1708. 2. Verifikasi administrasi meliputi memeriksa kelengkapan laporan, kejelasan isi, dan kesesuaian dengan ketentuan. 3. Mendisposisi laporan ke perangkat daerah atau instansi yang berwenang. 4. Instansi yang berwenang melakukan tindak lanjut terkait pemeriksaan, klarifikasi, dan penyelesaian sesuai kewenangannya. 5. Setelah pelapor menerima tanggapan dan permasalahan selesai ditangani, laporan dinyatakan selesai. Prosedur Pelayanan: 1. Penyampaian laporan Pelapor membuat akun LAPOR, menjelaskan kronologi secara jelas disertai bukti pendukung berupa foto atau video. 2. Verifikasi Admin memverifikasi substansi laporan dan memastikan laporan memenuhi persyaratan.

		3. Disposisi Laporan diteruskan kepada organisasi perangkat daerah/unit kerja yang berwenang menangani. 4. Penanganan Instansi melakukan investigasi, koordinasi, atau tindakan sesuai ketentuan. 5. Tanggapan Instansi memberikan jawaban atau hasil penyelesaian. Kemudian pelapor dapat memberikan respon. 6. Penutupan Laporan ditutup setelah selesai ditindaklanjuti atau memperoleh penyelesaian sesuai ketentuan.
3.	Proses dan Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 Hari Kerja untuk respon awal dan 14 hari untuk tindak lanjut
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut pelayanan pengaduan masyarakat yang sesuai dengan SOP pengelolaan LAPOR
6.	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan sesuai SOP pengelolaan Layanan dan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui : - Website (lapor.go.id atau mataram.lapor.go.id) - Android (SP4N LAPOR) - SMS ke 1708 dengan prefik : LAPORMATARAM (spasi) ketik pengaduan - Datang langsung ke kantor Dinas Kominfo Kota Mataram
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Walikota Mataram Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram; 3. Peraturan Walikota Mataram Nomor 52 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Kota Mataram.
8.	Sarana dan Prasarana	- Ruang layanan - Meja Layanan (Form Manual) - Komputer/Laptop - Koneksi Internet - Banner, buku saku dan brosur - Admin Pengaduan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami kebijakan, mekanisme, dan alur pengelolaan SP4N-LAPOR!. 2. Memahami tugas pokok dan fungsi (tupoksi) instansi tempat bertugas 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. 4. Mampu melakukan verifikasi, klasifikasi, disposisi, monitoring, dan tindak lanjut laporan secara objektif. 5. Menjunjung tinggi etika pelayanan publik, menjaga kerahasiaan data pelapor, serta bekerja secara teliti, responsif, dan akuntabel
10.	Pengawasan Internal	Inspektorat Kota Mataram

11.	Jumlah Pelaksana	4 Pejabat Pelaksana Pengaduan, 3 Admin Instansi, dan 102 Admin Perangkat Daerah
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan diteruskan ke instansi yang berwenang 2. Jaminan privasi pelapor dan perlindungan data pribadi pelapor 3. Transparansi proses penanganan pengaduan 4. Hak pelapor atas layanan meliputi menyampaikan keluhan, saran, dan aspirasi
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelapor dapat memilih fitur anonim agar identitas pelapor tidak diketahui oleh pihak terlapor maupun publik. Selain itu, terdapat fitur rahasia agar isi laporan tidak dapat diakses oleh publik untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam menggunakan pelayanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala bulanan dan tahunan melalui monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan waktu penyelesaian laporan, kualitas tindak lanjut, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta mengukur tingkat kepuasan pelapor melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

II. Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Mataram

STANDAR PELAYANAN PEJABAT PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) KOTA MATARAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM

DASAR HUKUM :

- 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- 3. Peraturan Walikota Mataram Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menunjukkan Identitas diri seperti KTP atau SIM 2. Memiliki akun/user apabila permohonan melalui aplikasi ppid.mataramkota.go.id 3. Surat Ijin Penelitian untuk pemohon informasi dari sekolah / kampus / Lembaga
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	Sistem PPID memanfaatkan layanan langsung (tatap muka) maupun layanan elektronik (website atau email), berpedoman pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, SOP PPID, dan standar pelayanan yang berlaku. Mekanisme PPID: 1. Pemohon mengajukan permohonan informasi secara langsung atau melalui media elektronik. 2. Petugas PPID melakukan registrasi dan verifikasi permohonan. 3. PPID menelusuri serta menguji ketersediaan dan klasifikasi informasi. 4. Informasi yang terbuka diberikan kepada pemohon sesuai ketentuan. 5. Apabila permohonan ditolak atau hanya sebagian dipenuhi, PPID menyampaikan alasan penolakan sesuai peraturan. 6. Pemohon yang tidak puas dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID. Alur Prosedur PPID: 1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dan melampirkan identitas yang diperlukan. 2. Admin menerima, mencatat, dan memverifikasi permohonan. 3. Admin memproses permohonan sesuai SOP dengan batas waktu pelayanan yang berlaku. 4. Informasi disampaikan dalam bentuk salinan fisik atau elektronik sesuai permintaan dan ketersediaan. 5. Mengkonfirmasi keberatan (jika ada)
3.	Proses dan Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan Badan Publik dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis
4.	Biaya/Tarif	Gratis

5.	Produk Pelayanan	Pelayanan permohonan informasi yang sesuai dengan SOP Permohonan Informasi
6.	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan permohonan informasi sesuai SOP permohonan informasi Pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui : - Email : ppid@mataramkota.go.id - Website (lapor.go.id atau mataram.lapor.go.id) - Android (SP4N LAPOR) - SMS ke 1708 dengan prefik : LAPORMATARAM (spasi) ketik pengaduan - Datang langsung ke kantor Dinas Kominfo Kota Mataram (sekretariat PPID Kota Mataram)
7.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Walikota Mataram Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.
8.	Sarana dan Prasarana	- Ruang layanan - Meja Layanan - Komputer/Laptop - Koneksi Internet - Banner, buku saku dan brosur - Admin PPID
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan dan SOP keterbukaan informasi publik. 2. Menguasai tata cara pelayanan informasi publik. 3. Mampu mengelola informasi dan dokumentasi. 4. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik yang baik. 5. Mampu mengoperasikan sistem/aplikasi PPID. 6. Memiliki integritas, profesionalisme, dan menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan.
10.	Pengawasan Internal	Komisi Informasi NTB
11.	Jumlah Pelaksana	5 Admin PPID Utama dan 125 Admin PPID Pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	PPID memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, mudah, transparan, akuntabel, dan bebas biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menjamin setiap permohonan informasi dilayani sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	PPID menjamin keamanan dan kerahasiaan data pemohon serta memberikan pelayanan informasi publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam lingkungan pelayanan yang aman, tertib, dan nyaman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala berdasarkan kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu pelayanan, kualitas layanan, serta melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

III. Pelayanan Pengaduan Call Center 112 Kota Mataram

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENGADUAN CALL CENTER 112 KOTA MATARAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM

DASAR HUKUM :

- 1. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 2. Peraturan Walikota Mataram Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Menghubungi Nomor 112
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	Sistem Call Center 112 mengintegrasikan berbagai layanan kedaruratan dalam satu nomor panggilan sehingga koordinasi antarinstansi dapat berlangsung lebih cepat dan efektif. Mekanisme Call Center 112 1. Masyarakat menghubungi 112 2. Operator menerima panggilan 3. Operator melakukan verifikasi 4. Laporan diteruskan (disposisi) kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau instansi terkait 5. Instansi terkait menindaklanjuti laporan dengan mengirimkan petugas ke lokasi kejadian 6. Operator melakukan pemantauan (monitoring) terhadap proses penanganan hingga memperoleh konfirmasi bahwa laporan telah ditindaklanjuti. 7. Laporan ditutup setelah penanganan selesai Berikut ini tahapan prosedur Call Center 112: 1. Masyarakat menelpon 112 ketika melihat atau mengalami keadaan darurat. 2. Operator (call taker) menerima dan mencatat laporan. 3. Laporan diteruskan ke dispatcher untuk identifikasi jenis kejadian. 4. Petugas lapangan/instansi terkait segera dikirim ke lokasi. 5. Petugas lapangan melakukan penanganan darurat sesuai prosedur operasional masing-masing instansi. 6. Dispatcher memantau perkembangan penanganan hingga selesai dan menyampaikan pembaruan status kepada operator. 7. Operator menutup laporan setelah penanganan selesai serta mendokumentasikan hasil penanganan sebagai bahan pelaporan dan evaluasi layanan.

3	Proses dan Jangka Waktu Penyelesaian	Pengadu menghubungi nomor 112 dan di terima oleh Call Taker dan diterima oleh Dispatcher atau petugas pada perangkat daerah untuk menindaklanjuti Jangka waktu Real Time
4	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan pengaduan kedaruratan yang sesuai dengan SOP pengaduan kedaruratan Call Center 112
6.	Penanganan, pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan secara Real Time sesuai SOP Pengaduan kedaruratan Call Center 112. Pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui : - Nomor 112
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 2. Peraturan Walikota Mataram Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.
8.	Sarana dan Prasarana	- Ruang layanan - Meja Layanan - Komputer/Laptop - Koneksi Internet - Petugas Layanan (Call Taker)
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu menggali informasi penting dari pelapor secara cepat dan akurat 2. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai etika pelayanan 3. Mengetahui alur koordinasi dengan instansi terkait seperti Damkar, BPBD, Dinas Kesehatan, Kepolisian, dan instansi teknis lainnya 4. Menginput, mengelola, dan memperbarui data laporan secara akurat. 5. Mampu bekerja dalam sistem shift 24 jam
10.	Pengawasan Internal	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mataram
11.	Jumlah Pelaksana	8 Operator Telepon/Call Taker dan 11 Petugas Pengarah/Dispatcher
12.	Jaminan Pelayanan	Berkomitmen memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menjamin kerahasiaan identitas dan informasi pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara berkala untuk memastikan pelayanan darurat berjalan efektif, responsif, dan sesuai standar pelayanan serta melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Mataram,



H. Muhammad Ramadhani, ST, M.Si
Pembina Utama Muda, IV-c
NIP. 197509212000031004

