



KEPUTUSAN WALI KOTA CIREBON

NOMOR 13 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA CIREBON

WALI KOTA CIREBON,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas pemerintahan 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu diatur dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Wali Kota Cirebon tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 15 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 tentang Rincian Urusan Pemerintahan yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 69);
9. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2020 Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 107);
11. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 96 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 29 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon;
12. Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 134 Tahun 2024 tentang Produk Pelayanan Publik Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan produk Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik meliputi pelayanan :
1. Cirebon Satu Data (CSD);
 2. Cirebon Siaga 112;
 3. SP4N Laporan;
 4. Website Pemerintah Kota Cirebon
- KETIGA : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cirebon
pada tanggal 11 Mei 2026

a.n. WALI KOTA CIREBON

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK KOTA CIREBON



TUBAGUS MUHAMMAD MAULANA YUSUF

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALI KOTA CIREBON
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK KOTA CIREBON

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA CIREBON

1. JENIS PELAYANAN : CIREBON SATU DATA (CSD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik; e. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2022 tentang Cirebon Satu Data; f. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 61 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik pada Pemerintah Daerah Kota Cirebon; g. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 96 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 29 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon; h. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 30 Tahun 2024 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2022 tentang Cirebon Satu Data; dan i. Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 147 Tahun 2024 tentang Forum Cirebon Satu Data
2	Persyaratan Pelayanan	Tidak ada
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melalui daring di portal Cirebon Satu Data (CSD) prosedur : buka portal data.cirebonkota.go.id , kemudian cari data yang diinginkan, lalu unduh
4	Jangka Waktu Penyelesaian	2-15 menit
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis

6	Produk Layanan	Menyediakan Informasi Data Statistik dan Data Geospasial yang akurat, mutakhir, terpadu dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Sarana, Prasarana atau Fasilitas	Portal daring data.cirebonkota.go.id
8	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu yaitu bidang statistik. Terdapat 2 orang pelaksana yang memiliki kompetensi di bidang statistik.
9	Pengawas Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh ketua tim. Pengawasan terhadap ketua tim dilakukan oleh kepala bidang, dan pengawasan terhadap kepala bidang dilakukan oleh kepala dinas, selanjutnya Kepala Dinas diawasi oleh Sekretaris Daerah.
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telf (0231) 880420-209324 2. Email : dkis@cirebonkota.go.id 3. SP4N Lapor 4. Media Sosial : dkiskotacirebon, ppidlapor.cirebonkota
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola CSD terdiri dari: Kepala Bidang: 1 orang Ketua Tim : 3 orang Pelaksana : 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Data yang disediakan pada portal Cirebon Satu Data diunggah langsung oleh Produsen Data dan diverifikasi oleh Walidata, sehingga data yang disediakan terjamin keakuratannya (jaminan kualitas). Data juga dapat diakses secara langsung melalui portal kapanpun dan dimanapun.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data yang ditampilkan pada portal CSD sudah diverifikasi oleh pengelola dan bersifat publik, sehingga pengguna data aman menggunakan data tersebut. 2. Untuk mengakses data pada portal CSD, pengguna tidak diminta data / identitas pribadi, sehingga pelayanan data melalui CSD aman dari penyalahgunaan data pribadi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pada pelaksanaan CSD dilakukan oleh kepala dinas. Evaluasi dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun dan dilaporkan kepada Wali Kota Cirebon.

2. JENIS PELAYANAN : CIREBON SIAGA 112

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723); 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Barat

		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia, Nomor 6866); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828); 9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402); 10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1003); 11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1329) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1444);
--	--	---

	12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penjabat Gubernur, Penjabat Bupati, dan Penjabat Wali Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 310); 13. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.2.1.3-6572 Tahun 2023 tentang Pengangkatan Penjabat Wali Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat; 14. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 47); 15. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2020 Nomor 5); 16. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 117); 17. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 3 Tahun 2023 tentang Urusan Pemerintahan yang Diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2023 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 128); 18. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 29 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 29), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 96 Tahun 2021 Perubahan atas
--	---

		Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 29 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 99); 19. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 55 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2023 Nomor 55).
2	Persyaratan Pelayanan	Tidak ada
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melalui telfon ke nomor 112
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kebutuhan
5	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
6	Produk Layanan	1. Layanan gawat darurat: • kebakaran; • kecelakaan; • bantuan kesehatan; • kriminal;dan • bencana alam. 2. Layanan darurat tidak gawat: • ambulans; • kekerasan pada anak dan perempuan; • orang dengan gangguan jiwa (ODGJ); • tiang listrik rubuh (PJU/PLN/Telkom); • kerusakan atau tawuran;dan • evakuasi hewan liar. 3. Layanan gawat tidak darurat: • pohon tumbang; • gangguan keamanan dan ketertiban; • traffic light;dan • penemuan mayat 4. Layanan Informasi: • bencana non alam (wabah penyakit); • berita hoaks; • Perusahaan Listrik Negara;dan • bantuan sosial;
7	Sarana, Prasarana atau Fasilitas	a. Call center 112 b. Menyediakan <i>Call Taker</i> yang bertugas 24 jam
8	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kompetensi dan keterampilan dibidang komunikasi dan pelayanan publik, meliputi pengetahuan dibidang : a. Komunikasi; b. Teknologi dan informasi; c. Pelayanan publik;

		d. Kegawatdaruratan; e. Kebenkaan.
9	Pengawas Internal	• koordinator sistem Layanan: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Cirebon; • koordinator pelaksana lapangan: Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Telf (0231) 2. Email : dkis@cirebonkota.go.id 3. SP4N Lapor 4. Media Sosial : dkiskotacirebon, ppidlapor.cirebonkota
11	Jumlah Pelaksana	12 orang <i>Call Taker</i> yang terbagi dalam 3 (tiga) Shift
12	Jaminan Pelayanan	Semua laporan kegawatdaruratan akan dilayani selama 24 jam sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Untuk mengakses layanan Cirebon Siaga 1112, pengguna diminta data / identitas pribadi, lokasi kejadian dan nomor telepon. Dan data tersebut disimpan melalui system layanan sehingga dapat menghindari penyalahgunaan data pribadi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Cirebon Siaga 112 dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.

3. JENIS PELAYANAN SP4N LAPOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023

	Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4899); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 6. 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); 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
--	---

	9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650); 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penjabat Gubernur, Penjabat Bupati, dan Penjabat Wali Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 310); 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499); 12. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.2.1.3-6572 Tahun 2023 tentang Pengangkatan Penjabat Wali Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat; 13. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2012 Nomor 15, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 47); 14. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2020 Nomor 5); 15. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 107); 16. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 3 Tahun 2023 tentang Urusan Pemerintahan yang
--	---

		Diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2023 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 128); 17. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Cirebon (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 13), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 82 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Cirebon (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 85); 18. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 55 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2023 Nomor 55);
2	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas Pelapor (opsional jika memilih anonim/rahasia): Nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai KTP, alamat lengkap, pekerjaan, dan nomor telepon aktif. b. Instansi Tujuan: Instansi pemerintah yang berwenang atau terkait langsung dengan pengaduan Anda. c. Kategori Laporan: Kategori yang sesuai dengan jenis pengaduan (misalnya pengaduan pelayanan publik, aspirasi, atau permintaan informasi). d. Bukti Pendukung: Lampirkan bukti awal jika tersedia, seperti foto, video, rekaman, atau dokumen terkait. e. Opsi Anonim/Rahasia: Anda dapat memilih opsi "anonim" agar nama Anda tidak muncul di publik, dan "rahasia" untuk melindungi data sensitif dalam isi laporan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Melalui kanal pengaduan SP4N Lapor dan bisa diakses melalui : 1. Website: www.lapor.go.id 2. SMS: Ketik LAPOR (spasi) isi laporan, kirim ke 1708 (berlaku untuk Telkomsel, Indosat, dan Three).

		3. Aplikasi Mobile: Unduh aplikasi SP4N-LAPOR! di Android atau iOS
4	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Pengaduan Berkadar Tidak Pengawasan : • Proses Verifikasi 3 hari • Proses Tindaklanjut 5 hari • Beri tanggapan atas respon pelapor 10 hari b. Pengaduan Berkadar Pengawasan: • Proses Verifikasi 3 hari • Proses Tindaklanjut 60 Hari
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6	Produk Layanan	SP4N LAPOR
7	Sarana, Prasarana atau Fasilitas	1. Desk/meja layanan informasi; 2. Komputer/laptop, printer dan scanner; 3. Jaringan internet;
8	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kompetensi dan keterampilan dibidang Pranata Hubungan Masyarakat
9	Pengawas Internal	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon selaku Pejabat Pengelola Pengaduan
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Website: www.lapor.go.id b. SMS: Ketik LAPOR (spasi) isi laporan, kirim ke 1708 (berlaku untuk Telkomsel, Indosat, dan Three). c. Aplikasi Mobile: Unduh aplikasi SP4N-LAPOR! di Android atau iOS.
11	Jumlah Pelaksana	1 (orang) petugas admin
12	Jaminan Pelayanan	Semua pengaduan diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dipantau secara langsung oleh Kemen-PANRB, Staf Kepresidenan dan Ombudsman RI
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayanan, penyelenggara menerapkan standar sebagai berikut: 1. Perlindungan Data & Kerahasiaan Pelapor 2. Keamanan Sistem Informasi 3. Prosedur Pengamanan Konten Laporan 4. Perlindungan dari Intimidasi atau Ancaman 5. Kesiapan Petugas dalam Situasi Darurat 6. Penyediaan Kanal Pengaduan Keamanan Layanan Dengan penerapan jaminan keamanan dan keselamatan ini, penyelenggara memastikan bahwa masyarakat dapat menyampaikan laporan, aspirasi, maupun aduan melalui SP4N-LAPOR!
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi dilakukan melalui mekanisme berikut:

	1. Pemantauan Kinerja Harian Pimpinan atau koordinator layanan melakukan pemantauan rutin terhadap kehadiran, ketepatan waktu respon, ketelitian verifikasi laporan, serta akurasi tindak lanjut. 2. Penilaian Capaian Indikator Kinerja Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator utama SP4N-LAPOR!, antara lain: • kecepatan respon awal (maksimal 3 hari kerja), • ketepatan disposisi laporan, • kualitas tindak lanjut dan penyelesaian laporan, • tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil penanganan. 3. Reviu Berkala Layanan Penyelenggara melakukan reviu bulanan dan triwulanan untuk menilai konsistensi kinerja pelaksana, mengidentifikasi hambatan, serta menetapkan langkah perbaikan kualitas layanan. 4. Umpan Balik dari Masyarakat dan Stakeholder Penilaian juga dilakukan berdasarkan masukan masyarakat, laporan ketidaksesuaian layanan, survei kepuasan, serta koordinasi dengan perangkat daerah yang menangani tindak lanjut aduan. 5. Penilaian Disiplin dan Etika Pelayanan Pelaksana dinilai berdasarkan kedisiplinan kerja, kepatuhan terhadap SOP, kemampuan menjaga kerahasiaan laporan, dan etika dalam memberikan layanan publik. 6. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Hasil evaluasi digunakan untuk: • penyusunan rekomendasi peningkatan kompetensi pelaksana, • perbaikan SOP dan mekanisme kerja, • pemberian pembinaan/teguran apabila ada pelanggaran atau ketidaksesuaian.
--	---

4. WEBSITE PEMERINTAH KOTA CIREBON

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; d. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik; f. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon; g. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 61 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Elektronik pada Pemerintah Daerah Kota Cirebon; dan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 96 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon.
2	Persyaratan Pelayanan	Tidak ada
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Akses secara online melalui portal resmi Pemerintah Kota Cirebon cirebonkota.go.id
4	Jangka Waktu Penyelesaian	2-5 menit (sejak pengguna mengakses portal sampai informasi/layanan yang dibutuhkan tampil)
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
6	Produk Layanan	Menyediakan Portal Informasi dan Layanan Resmi Pemerintah Kota Cirebon yang menyajikan berita, artikel, pengumuman, dan agenda pemerintahan, serta menjadi gerbang akses ke berbagai layanan publik dan aplikasi digital di lingkungan Pemerintah Kota Cirebon.
7	Sarana, Prasarana atau Fasilitas	Portal cirebonkota.go.id

8	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang komunikasi dan bidang teknologi informasi. Terdapat 4 orang pelaksana yang memiliki kompetensi di bidang komunikasi dan 2 orang di bidang teknologi informasi.
9	Pengawas Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh ketua tim. Pengawasan terhadap ketua tim dilakukan oleh kepala bidang, dan pengawasan terhadap kepala bidang dilakukan oleh kepala dinas, selanjutnya Kepala Dinas diawasi oleh Sekretaris Daerah.
10	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Telf (0231) 880420-209324 b. Email : humas@cirebonkota.go.id c. SP4N Lapor d. Media Sosial Instagram: @pemdakotacrb
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah Sumber Daya Manuasia (SDM) Pengelola portal cirebonkota.go.id terdiri dari: Kepala Bidang: 1 orang Ketua Tim : 1 orang Pelaksana : 5 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan informasi dan akses layanan publik yang disajikan melalui portal resmi cirebonkota.go.id dilaksanakan secara transparan, cepat, tepat, dan dapat diakses tanpa diskriminasi, serta diakses kapanpun dan dimanapun. Informasi yang ditampilkan diupayakan akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta disajikan dalam format yang mudah dipahami masyarakat.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang ditampilkan pada portal cirebonkota.go.id telah melalui proses verifikasi oleh pengelola dan bersifat informasi publik, sehingga masyarakat aman menggunakan informasi tersebut sebagai rujukan resmi Pemerintah Kota Cirebon. Untuk mengakses informasi dan konten publik pada portal cirebonkota.go.id, pengguna tidak diminta memberikan data atau identitas pribadi, sehingga pemanfaatan layanan informasi melalui portal ini aman dari penyalahgunaan data pribadi. Jika pada layanan tertentu dibutuhkan data pribadi (misalnya terhubung ke aplikasi layanan publik), pengelolaan data tersebut mengikuti ketentuan perlindungan data pribadi

		dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana layanan cirebonkota.go.id dilakukan secara berkala melalui: • Pemantauan statistik kunjungan dan pemanfaatan layanan; • Penilaian ketepatan waktu pemutakhiran konten dan informasi; • Rekapitulasi dan analisis pengaduan, masukan, serta saran dari masyarakat; • Review internal terhadap ketaatan pelaksana pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pengelolaan portal, peningkatan kompetensi pelaksana, serta penyempurnaan standar pelayanan.

a.n. WALI KOTA CIREBON

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK KOTA CIREBON



TUBAGUS MUHAMMAD MAULANA YUSUF