PEMERINTAH KABUPATEN TULANG BAWANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. Lintas Timur, Menggala, Kabupaten Tulang Bawang, Lampung Kab.Tulang Bawang
Provinsi Lampung Telp. (0726) 21416, Fax. (0726) 21416
Email : humastuba@yahoo.com Website : tulangbawangkab.go.id
MENGGALA

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN TULANG BAWANG

NOMOR : B/000.8.3.4/173/V.11/TB/XI/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TULANG BAWANG TAHUN 2026

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak tanggung jawab kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
b. bahwa sebagai bentuk komitmen dan kesanggupan penyelenggara dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, serta menerima sanksi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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)

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

sebagaimana telah diubah beberapa kali 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 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 tenteng Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulang Bawang
10. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 48 Tahun2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang (Berita Daerah Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2024 Nomor 48)

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TULANG BAWANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN MAKLUMAT PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TULANG BAWANG TAHUN 2026

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik dan Maklumat Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang sebagaimana dalam DIKTUM KESATU meliputi:

1. Dasar Hukum;
2. Persyaratan Pelayanan;
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
4. Jangka Waktu Pelayanan;
5. Biaya/Tarif;
6. Produk Pelayanan;
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
8. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas;

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

9. Kompetensi Pelaksana;
10. Jumlah Pelaksana;
11. Pengawasan Internal;
12. Jaminan Pelayanan;
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

KETIGA : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud DIKTUM KESATU merupakan pernyataan tertulis yang menyatakan janji kesanggupan penyelenggara untuk memberikan pelayananan sesuai standar; kesanggupan memenuhi kewajiban dan melakukan perbaikan terus-menerus; serta kesediaan menerima sanksi;

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang dan sumber lain yang sah serta tidak mengikat.

KELIMA : Keputusan ini berlaku mulai sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliuran dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Menggala
Pada tanggal : 4 November 2026

KEPALA DINAS,

NANAN WISNAGA

Tembusan :
Inspektorat Kabupaten Tulang Bawang

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

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Tulang Bawang
Nomor : B/000.8.3.4/173/V.11/TB/XI/2026
Tanggal : 4 November 2026

STANDAR PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

I. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

No.	Komponen	Rumusan Draf
1.	Persyaratan	Pemohon Informasi menyampaikan permohonan informasi dan dokumentasi publik yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung, dengan memuat: a. nama dan alamat lengkap; b. nomor telepon; c. e-mail; d. permintaan informasi yang diajukan; e. tujuan penggunaan informasi; f. cara memperoleh informasi; g. cara mendapatkan salinan informasi; h. menyertakan identitas diri (KTP), bagi pemohon informasi atas nama perorangan; i. menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi/Lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi/Lembaga; dan j. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Surat ditujukan kepada: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Jl. Lintas Timur, Menggala, Kabupaten Tulang Bawang; atau melalui e-mail: diskominfo@tulangbawangkab.go.id; Datang langsung di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang (sesuai alamat surat) dan dokumentasi publik secara lisan. Menyampaiakan permohonan informasi dan dokumentasi publik, melaui kanal: a. website: https://ppid.tulangbawangkab.go.id b. email: ppid@tulangbawangkab.go.id
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**A. Permohonan Informasi secara offline**

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

		1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dan dilampiri identitas diri (KTP), bagi pemohon informasi atas nama perorangan dan/atau menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi/Lembaga, bagipemohon informasi atas nama organisasi/Lembaga yang berlaku 2. Pemohon menyerahkan formulir permohonan ke petugas pelayanan Informasi 3. Petugas Layanan Informasi Publik memberikan nomor pendaftaran setelah Pemohon mengisi Formulir 4. Permohonan Informasi Publik dan seluruh persyaratan permohonan informasi publik diterima secara lengkap 5. Petugas Layanan Informasi Publik menyimpan salinan formulir yang telah diberikan nomor pendaftaran sebagai tanda bukti permohonan 6. Permohonan informasi akan diverifikasi apakah termasuk permohonan informasi yang dikecualikan 7. Pemohon akan menerima Daftar Informasi Publik dari PPID pembantu dalam waktu 10 hari kerja **B. Permohonan Informasi secara online** 1. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dan dilampiri identitas diri (KTP), bagi pemohon informasi atas nama perorangan dan/atau menyertakan akte pengesahan badan hukum organisasi/Lembaga, bagi pemohon informasi atas nama organisasi/Lembaga yang berlaku pada halaman website https://ppid.tulangbawangkab.go.id 2. Dalam hal permononan diajukan melalul halaman website https://ppid.tulangbawangkab.go.id, Petugas Layanan memberikan nomor pendaftaran kepada Pemohon setelah permohonan diterima secara lengkap dan mengirimkannya melalui e-mail 3. Permohonan informasi akan diverifikasi apakah termasuk permohonan informasi yang dikecualikan 4. Pemohon akan menerima Daftar Informasi Publik dari PPID pembantu dalam waktu 10 hari kerja
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon Informasi Publik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak Permohonan Informasi Publik dinyatakan lengkap 2. PPID dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan pada angka 1 (di atas) paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis
4.	Biaya/Tarif	Informasi publik disediakan secara gratis atau tidak dipungut biaya. Namun, apabila terdapat permintaan

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

		penggandaan dokumen, biaya penggandaan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemohon informasi publik.
5.	Produk Pelayanan	Permohonan Informasi dan Dokumentasi Publik yang tidak dikecualikan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Jl. Lintas Timur, Menggala, Kabupaten Tulang Bawang; atau melalui e-mail: diskominfo@tulangbawangkab.go.id; Atau Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan via: a. website: https://ppid.tulangbawangkab.go.id b. email: ppid@tulangbawangkab.go.id c. Instagram: ppid.tulangbawang

II. KOMPONEN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

No.	Komponen	Rumusan Draf
	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Nomor 02.A Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkup Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang. 6. Keputusan Bupati Tulang Bawang Nomor B/86.A/IV.14/HK/TB/2024 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. 7. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 48 Tahun 2024 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. 8. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Diskominfo Kabupaten

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

		Tulang Bawang Nomor V.11.02.02.03.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang atau loket pelayanan informasi publik. 2. Meja dan kursi pelayanan. 3. Komputer dan perangkat pengolah data. 4. Jaringan internet. 5. Aplikasi berbasis web. 6. Formulir permohonan informasi publik. 7. Register permohonan informasi publik. 8. Formulir penolakan permohonan informasi. 9. Daftar Informasi Publik (DIP). 10. Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan. 11. Dokumentasi informasi publik. 12. Petunjuk teknis pelayanan informasi publik.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik. 2. Memahami konsep data dan informasi. 3. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana. 4. Mengetahui tugas pokok dan fungsi masing-masing. 5. Memahami prosedur pelayanan informasi dan dokumentasi. 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pelayanan. 7. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sopan, ramah, dan responsif. 8. Mampu melakukan pencatatan, pendataan, dan pengarsipan dokumen.
10.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang. 2. Atasan PPID sesuai struktur organisasi dan tata kerja. 3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).
11.	Jumlah Pelaksana	1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). 2. Petugas pelayanan informasi dan dokumentasi. 3. Petugas administrasi dan pengelola data. 4. Pejabat atau unit kerja terkait yang menguasai informasi.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan diberikan secara profesional, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. 3. Permohonan informasi diproses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Informasi yang diberikan merupakan informasi yang

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

		dapat diakses oleh publik sesuai ketentuan. 5. Pelayanan diberikan secara tepat waktu. 6. Petugas memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan bertanggung jawab.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin keamanan dokumen permohonan informasi publik. 2. Menjaga kerahasiaan data pribadi pemohon sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Menjamin informasi yang diberikan sesuai dengan ketentuan keterbukaan informasi publik. 4. Melindungi dokumen dan data dari kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan. 5. Memberikan pelayanan yang aman, tertib, dan nyaman bagi pemohon. 6. Menyediakan fasilitas pelayanan yang memperhatikan kebutuhan kelompok rentan dan penyandang disabilitas.
14.	Evaluasi Kinerja	Secara berkala dilaporkan kepada atasan dan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta saran dan masukan pada kotak yang tersedia.

KEPALA DINAS,

NANAN WISNAGA

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

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Tulang Bawang
Nomor : B/000.8.3.4/173/V.11/TB/XI/2026
Tanggal : 4 November 2026

MAKLUMAT PELAYANAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TULANG BAWANG

KAMI BERKOMITMEN UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, SANGGUP MEMENUHI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN PELAYANAN SECARA TERUS-MENERUS DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT, SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN, SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.

JAM OPERASIONAL PELAYANAN	KANAL PENGADUAN
• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB (Istirahat 12.00 – 13.00 WIB) • Jumat : 08.00 – 16.00 WIB (Istirahat 11.30 – 13.30)	• Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Jl. Lintas Timur, Kec. Menggala, Kabupaten Tulang Bawang, Lampung) • Media Sosial: Instagram/Facebook: mediacenterpemkabtulangbawang Tiktok: Kominfotuba Youtube: Media Center Pemkab Tulang Bawang

KEPALA DINAS,



NANAN WISNAGA

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