



**PEMERINTAH KABUPATEN PRINGSEWU**  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu  
Web : [diskominfo.pringsewukab.go.id](http://diskominfo.pringsewukab.go.id) Email : [diskominfo@pringsewukab.go.id](mailto:diskominfo@pringsewukab.go.id)

**Standar Pelayanan Informasi Publik**

**a. Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik**

- 1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan.	<p>Yang dapat menggunakan layanan permintaan informasi publik kepada PPID, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. orang perseorangan (warga negara Indonesia);</li><li>2. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan</li><li>3. badan hukum Indonesia.</li></ol> <p>Dengan melengkapi persyaratan bukti identitas sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Orang perseorangan (warga negara Indonesia) melengkapi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. bukti identitas diri warga negara Indonesia, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas;</li><li>b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika orang perseorangan memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan.</li></ol></li><li>2. Kelompok orang (warga negara Indonesia), melengkapi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. bukti identitas diri warga negara Indonesia dari semua orang dalam kelompok tersebut, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana</li></ol></li></ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas.</p> <p>b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika kelompok orang memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili kelompok orang.</p> <p>3. Badan hukum Indonesia, melengkapi bukti pengesahan badan hukum yang dapat terbaca dengan jelas, yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga yang berwenang, dalam hal Pemohon merupakan badan hukum Indonesia.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur.	 <p>The infographic details the public information request process. It starts with 'Mengajukan Permohonan' (Submitting Request) via Surat, Datang Langsung, or Website Email to the 'PPID Badan Publik'. A '10 HARI KERJA + PERPANJANGAN WAKTU 7 HARI KERJA' deadline is noted. The process branches into 'Pemeriksaan Persyaratan' (Requirement Check). If 'Persyaratan Lengkap' (Requirements Complete), it leads to 'Memberikan Tanggapan' (Providing Response) and then 'Memberikan Informasi' (Providing Information). If 'Persyaratan Tidak Lengkap' (Requirements Incomplete), it leads to 'Memberikan Tanggapan' with a 3-day clarification deadline. The final step is 'Memberikan Informasi' leading to 'Sesuai Permohonan' (According to Request) and 'SELESAI' (Completed).</p> <p>a. Permintaan informasi publik diterima melalui petugas layanan di ruang layanan informasi publik, <i>situs web</i> e-PPID, surat, atau <i>email</i>.</p> <p>b. Petugas layanan mencatat permintaan informasi ke dalam Buku Register.</p> <p>c. Proses verifikasi kelengkapan permintaan informasi publik, serta pengadministrasian permintaan informasi publik.</p> <p>1) Dalam hal persyaratan permintaan informasi publik belum lengkap, Petugas Layanan menyampaikan Surat Ketidaklengkapan dari PPID kepada pemohon, yang meminta agar pemohon melengkapi persyaratan permintaan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>informasi.</p> <p>2) Apabila pemohon melengkapi persyaratan dalam kurun waktu 3 hari kerja sejak Surat Ketidaklengkapan disampaikan kepada pemohon, maka permintaan informasi dilanjutkan pada proses selanjutnya.</p> <p>3) Apabila pemohon dalam waktu 3 hari kerja tidak melengkapi persyaratan Petugas Layanan menyampaikan Surat Pemberitahuan Permintaan Informasi Tidak Ditindaklanjuti dari PPID kepada pemohon dan memberikan catatan pada Buku Register bahwa permintaan informasi tersebut tidak ditindaklanjuti.</p> <p>d. Petugas layanan akan menindaklanjuti permintaan informasi sesuai dengan SOP Pengelolaan Layanan Permintaan Informasi Publik.</p> <p>e. Petugas Layanan menyampaikan Pemberitahuan Tertulis kepada pemohon, paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya Permintaan informasi publik. Dalam hal PPID memerlukan waktu tambahan untuk menyampaikan Pemberitahuan Tertulis, maka pada hari kerja ke-10 Petugas Layanan menyampaikan Surat Pemberitahuan Perpanjangan Waktu kepada pemohon. Perpanjangan waktu penyampaian Pemberitahuan Tertulis paling lama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian.	10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya sejak permintaan informasi publik diterima.
4.	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi; dan/atau</li> <li>2. dokumen.</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: -</li> <li>2. <i>Email</i>: ppidkabpringsewu@gmail.com</li> <li>3. <i>Website</i>: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <a href="https://ppid.pringsewukab.go.id/">https://ppid.pringsewukab.go.id/</a> ;</li> <li>b. <a href="http://lapor.go.id/">http://lapor.go.id/</a></li> </ol> </li> </ol>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.</li> <li>5. Peraturan Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 2 Tahun 2021 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>6. Surat Keputusan Bupati Pringsewu Nomor B/156/KPTS/D.12/2024 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pringsewu Tahun 2024</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan Informasi Publik;</li> <li>2. <i>Email</i> PPID;</li> <li>3. Teknologi Informasi, sebagai berikut. Aplikasi web <a href="https://ppid.pringsewukab.go.id/">https://ppid.pringsewukab.go.id/</a></li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi manajerial dan sosial kultural;</li> <li>2. Kompetensi teknis layanan melalui jalur PPID, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menguasai aplikasi yang digunakan untuk operasional layanan informasi publik; dan</li> <li>b. memahami peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik.</li> </ol> </li> </ol>
4.	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan PPID Kabupaten Pringsewu;</li> <li>2. PPID Utama;</li> <li>3. Atasan PPID Pelaksana</li> <li>4. PPID Pelaksana;</li> <li>5. Koordinator Bidang Pendukung Sekretariat PPID;</li> <li>6. Koordinator Bidang Pengolahan Data dan Klasifikasi Informasi;</li> <li>7. Koordinator Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;</li> <li>8. Koordinator Bidang Fasilitasi Sengketa.</li> </ol>

5.	Jumlah Pelaksana.	Paling sedikit 1 (satu) orang untuk setiap unit yang mengelola layanan informasi melalui PPID.
6.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan permintaan informasi diberikan dengan berpedoman pada SOP Pengelolaan Layanan Permintaan Informasi Publik.</li> <li>2. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan Keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan, sedangkan keamanan gedung mengacu kepada prosedur keamanan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu.</li> <li>2. Keselamatan Penyediaan prosedur keselamatan dalam hal terjadi gempa atau kebakaran mengacu ke</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Petugas Pelayanan Informasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk evaluasi layanan yang telah diberikan, PPID dapat melakukan survei kepuasan layanan informasi PPID setiap tahun.</li> <li>2. Evaluasi terhadap IKU layanan informasi publik, untuk pemberian layanan informasi publik yang lebih baik.</li> <li>3. Mengirimkan tautan survei kepuasan layanan informasi PPID pada saat penyampaian pemberitahuan tertulis.</li> </ol>

#### b. Standar Pelayanan Penanganan Keberatan

1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Yang dapat menggunakan layanan keberatan kepada PPID, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. orang perseorangan (warga negara Indonesia);</li> <li>2. kelompok orang (warga negara Indonesia); dan</li> <li>3. badan hukum Indonesia.</li> </ol> <p>Dengan melengkapi persyaratan bukti identitas sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orang perseorangan (warga negara Indonesia) melengkapi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. bukti identitas diri warga negara Indonesia, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika orang perseorangan memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili orang perseorangan.</p> <p>2. Kelompok orang (warga negara Indonesia), melengkapi:</p> <p>a. bukti identitas diri warga negara Indonesia dari semua orang dalam kelompok tersebut, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat, yang sah yang dapat membuktikan Pemohon sebagai warga negara Indonesia dan dapat terbaca dengan jelas.</p> <p>b. surat kuasa khusus bermeterai cukup (jika kelompok orang memberi kuasa kepada pihak lain untuk menjadi Pemohon) dan bukti identitas diri dari penerima kuasa berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari unit pelaksana teknis dinas instansi pelaksana setempat pemberi kuasa, yang dapat terbaca dengan jelas, dalam hal Pemohon mewakili kelompok orang.</p> <p>3. Badan hukum Indonesia, melengkapi bukti pengesahan badan hukum yang dapat terbaca dengan jelas, yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga yang berwenang, dalam hal Pemohon merupakan badan hukum Indonesia</p>
--	--	--

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p><b>ALUR PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK</b></p> <p><b>Mengajukan Keberatan</b></p> <p>Dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penolakan berdasarkan alasan Pengecualian Informasi Publik;</li> <li>- Tidak disediakan Informasi berkala;</li> <li>- Tidak ditanggapiya Permintaan Informasi Publik;</li> <li>- Permintaan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;</li> <li>- Tidak dikabulkannya Permintaan Informasi;</li> <li>- Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/ atau</li> <li>- Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu.</li> </ul> <p><b>Tidak Menanggapi</b> (30 Hari Kerja) → <b>Sesuai Permohonan</b></p> <p><b>Menanggapi (Surat Tertulis)</b> (14 Hari Kerja) → <b>Sesuai Permohonan</b></p> <p><b>PEMOHON PUAS</b></p> <p>PPID Melaksanakan Putusan Atasan PPID</p> <p>Pemohon Mengajukan Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik ke Komisi Informasi</p> <p><b>HOTLINE LAYANAN</b> 0729 7330063 ppidkabpringsewu@gmail.com ppid.pringsewukab.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 (tiga puluh) hari kerja, efektif sejak keberatan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1. Informasi; dan/atau 2. Dokumen.

- Keberatan diterima melalui petugas layanan di ruang layanan informasi publik, aplikasi *mobile* PPID, situs web e-PPID, surat, atau *email*.
- Verifikasi kelengkapan keberatan, mencatat pada buku register keberatan, serta pengadministrasian keberatan.
  - Dalam hal persyaratan belum lengkap, petugas layanan menghubungi Pemohon untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu.
  - Dalam hal pemohon melengkapi persyaratan, keberatan dilanjutkan ke proses selanjutnya.
- Petugas layanan akan menindaklanjuti keberatan sesuai dengan SOP Penanganan Keberatan dari Pemohon Informasi Publik.
- Tanggapan Atasan PPID disampaikan kepada pemohon, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon: - 2. <i>Email</i> : ppidkabpringsewu@gmail.com 3. <i>Website</i> : a. <a href="https://ppid.pringsewukab.go.id/">https://ppid.pringsewukab.go.id/</a> ; b. <a href="http://lapor.go.id/">http://lapor.go.id/</a>
----	---	---

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum.	3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan. 9. Peraturan Daerah Kabupaten Pringsewu Nomor 2 Tahun 2021 tentang Keterbukaan Informasi Publik 10. Surat Keputusan Bupati Pringsewu Nomor B/156/KPTS/D.12/2024 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pringsewu Tahun 2024
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas.	1. Ruang Layanan Informasi Publik; 2. <i>Email</i> PPID; 3. Teknologi Informasi, sebagai berikut. Aplikasi web <a href="https://ppid.pringsewukab.go.id/">https://ppid.pringsewukab.go.id/</a>
3	Kompetensi Pelaksana.	3. Kompetensi manajerial dan sosial kultural; 4. Kompetensi teknis layanan melalui jalur PPID, antara lain: a. menguasai aplikasi yang digunakan untuk operasional layanan informasi publik; dan b. memahami peraturan perundang-undangan di bidang keterbukaan informasi publik.

4.	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan PPID Kabupaten Pringsewu;</li> <li>2. PPID Utama;</li> <li>3. Atasan PPID Pelaksana</li> <li>4. PPID Pelaksana;</li> <li>5. Koordinator Bidang Pendukung Sekretariat PPID;</li> <li>6. Koordinator Bidang Pengolahan Data dan Klasifikasi Informasi;</li> <li>7. Koordinator Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;</li> <li>8. Koordinator Bidang Fasilitasi Sengketa.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana.	Paling sedikit 1 (satu) orang untuk setiap unit yang mengelola layanan informasi melalui PPID.
6.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan keberatan diberikan dengan berpedoman pada SOP Penanganan Keberatan dari Pemohon Informasi Publik.</li> <li>2. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Keamanan Keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan, sedangkan keamanan gedung mengacu kepada prosedur keamanan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pringsewu.</li> <li>4. Keselamatan Penyediaan prosedur keselamatan dalam hal terjadi gempa atau kebakaran mengacu ke</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Petugas Pelayanan Informasi.	Untuk evaluasi layanan yang telah diberikan, PPID dapat melakukan survei kepuasan layanan informasi PPID setiap tahun.



KEPALA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN PRINGSEWU

**MOUDY ARY NAZOLLA, S.STP., M.H.**

Pembina Tingkat I/IV.b

NIP. 19840819 200212 1 001

