PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Pesut RT.VII No. 130 Kelurahan Timbau
Telp. (0541) 6667077, Fax. (0541) 6667052 / 6667183, website : dishub.kukarkab.go.id
TENGGARONG - 75511

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
NOMOR : P-13.3.45/DISHUB/SET-I/100-3-1/01/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA PPID PELAKSANA DINAS PERHUBUNGAN TAHUN 2026

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian hak bagi masyarakat untuk memperoleh informasi publik secara cepat, tepat waktu, berbiaya ringan, dan dengan tata cara yang transparan, mudah, serta ramah disabilitas, diperlukan pedoman penyelenggaraan pelayanan informasi publik yang terstandarisasi;

b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juncto Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;

c. bahwa guna memenuhi amanat Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, khususnya pemenuhan 15 komponen standar pelayanan yang dilengkapi kebijakan penghargaan *(reward)* dan penegakan sanksi disiplin internal *(punishment)*, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Informasi Publik;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara tentang Penetapan Standar Pelayanan Informasi Publik pada PPID Pelaksana Dinas Perhubungan Tahun 2026;

Mengingat :

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 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 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

5. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
11. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA PPID PELAKSANA DINAS PERHUBUNGAN TAHUN 2026.**

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Informasi Publik pada PPID Pelaksana Dinas Perhubungan Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU memuat 15 (lima belas) komponen komprehensif yang disusun berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, terdiri dari:

a. **Komponen Service Delivery (Penyampaian Pelayanan):** Persyaratan Pelayanan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Jangka Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Pelayanan; dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

b. **Komponen Manufacturing (Pengelolaan Pelayanan Internal):** Dasar Hukum; Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas; Kompetensi Pelaksana; Pengawasan Internal; Jumlah Pelaksana; Jaminan Pelayanan; Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; Evaluasi Kinerja Pelaksana; serta Kebijakan Penghargaan *(Reward)* dan Sanksi Disiplin Internal Pelaksana Layanan.

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

KETIGA : Menetapkan Standar Waktu dan Mutu Layanan Cepat Informasi Publik sebagai berikut:

a. **Kebijakan Respon Permohonan:** Memberikan respon, jawaban, verifikasi berkas, dan bukti tanda terima/nomor registrasi permohonan informasi publik dalam jangka waktu **tidak lebih dari 1 (satu) hari kerja** (≤ 24 jam kerja) sejak permohonan diterima;

b. **Kebijakan Pemenuhan Permohonan:** Memenuhi dan menyampaikan informasi publik yang dimohonkan dalam jangka waktu **paling lambat 3 (tiga) hari kerja** (lebih cepat dari standar pelayanan minimal sesuai peraturan perundang-undangan).

KEEMPAT : Standar Pelayanan ini menjadi pedoman operasional yang mengikat bagi PPID Pelaksana, para Pejabat Struktural, dan seluruh Petugas Layanan Informasi Publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat.

KELIMA : Pengawasan, pengendalian, dan evaluasi terhadap kepatuhan Standar Pelayanan ini dilakukan secara berkala melalui pemantauan realtime dashboard aplikasi E-PPID, investigasi kanal pengaduan Whistleblowing System (WBS), serta pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per triwulan.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Tenggarong,
Pada Tanggal : 14 Januari 2026

KEPALA DINAS

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DINAS PERHUBUNGAN

SUNANDA MUNADI, S.Pd., M.M.
Pembina Utama Muda
Nip. 19[illegible]241992031006

1.	Sekretaris Dinas	YUDI APIDIANTARA, ST.MT Nip. 197208291998031010	
2.	Kasub Bag Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian	HANDOKO S.sos Nip. 197609132007011018	

Tembusan Kepada Yth:

1. Bupati Kutai Kartanegara (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara;
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara (selaku PPID Utama);
5. Ketua Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
6. Arsip.

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS PERHUBUNGAN
Jl. Pesut RT.VII No. 130 Kelurahan Timbau
Telp. (0541) 6667077, Fax. (0541) 6667052 / 6667183, website : dishub.kukarkab.go.id
TENGGARONG - 75511

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
Nomor : P-13.3.45/DISHUB/SET-I/100-3-1/01/2026 | Tanggal : 14 Januari 2026

STANDAR PELAYANAN (SP) INFORMASI PUBLIK

PPID PELAKSANA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

(Disusun Berdasarkan Format PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 & PerKI No. 1 Tahun 2021)

NO	KOMPONEN	URAIAN STANDAR PELAYANAN
A. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	**Persyaratan Pelayanan**	Pemohon informasi publik wajib memenuhi kelengkapan persyaratan administratif sebagai berikut: a. **Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik:** Mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik (Form A), Formulir Permintaan Salinan Informasi (Form B), atau Formulir Khusus Disabilitas yang tersedia di Meja Layanan (Desk PPID) maupun daring melalui aplikasi E-PPID Dishub Kukar. b. **Identitas Diri Pemohon:** Melampirkan fotokopi atau scan identitas diri yang sah dan masih berlaku: KTP, SIM, atau Paspor bagi Warga Negara Indonesia (WNI). > **Kepatuhan UU PDP (UU No. 27/2022):** Data identitas pribadi (NIK, alamat domisili, nomor telepon, dan email) dienkripsi serta dijamin kerahasiaannya dan tidak dipublikasikan pada buku register publik terbuka. c. **Bagi Kelompok Orang / Ormas / Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM):** Melampirkan akta pendirian organisasi yang disahkan oleh Kemenkumham / instansi berwenang, Surat Keterangan Terdaftar (SKT), serta fotokopi KTP penanggung jawab / ketua kelompok. d. **Bagi Badan Hukum / Instansi Pemerintah:** Melampirkan Surat Tugas kedinasan resmi atau Surat Keputusan (SK) penugasan bertandatangan pimpinan instansi. e. **Bagi Kuasa Pemohon:** Melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup (Rp 10.000,-) disertai fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa.

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

NO	KOMPONEN	URAIAN STANDAR PELAYANAN
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	Prosedur pelayanan informasi publik dilaksanakan melalui 6 (enam) tahapan alur baku: 1. **Pengajuan Permohonan:** Pemohon menyampaikan permohonan melalui Portal E-PPID resmi (https://dishub.kukarkab.go.id/ppid/), WhatsApp Center resmi (0812-5345-1690), Email (dishub@kukarkab.go.id), atau hadir langsung ke Meja Layanan Desk PPID Jl. Pesut No. 113 Tenggarong. 2. **Pencatatan dan Registrasi:** Petugas PPID memeriksa berkas dan mencatat permohonan secara realtime ke dalam Buku Register Permohonan Informasi Publik (Online & Offline) serta memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permohonan Informasi resmi yang memuat nomor pendaftaran dan tanggal terima. 3. **Uji Kelengkapan dan Verifikasi Berkas:** Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan. Apabila berkas belum lengkap, PPID menerbitkan *Surat Keterangan Tidak Lengkap (Form A1)* dalam waktu maksimal **3 (tiga) hari kerja** sejak permohonan diterima, dan pemohon diberikan waktu untuk melengkapinya. 4. **Pengolahan Data dan Penguasaan Informasi:** Setelah permohonan dinyatakan lengkap, PPID Pelaksana berkoordinasi dengan Bidang teknis pengampu informasi di lingkungan Dinas Perhubungan untuk mengumpulkan dan memeriksa status informasi sesuai Daftar Informasi Publik (DIP). 5. **Pemberitahuan Tertulis & Perpanjangan (Bila Diperlukan):** PPID Pelaksana menyampaikan Surat Pemberitahuan Tertulis kepada pemohon. Apabila materi informasi bervolume besar atau memerlukan koordinasi khusus, PPID menerbitkan *Surat Pemberitahuan Perpanjangan Waktu (Form C/E)* paling lambat pada hari kerja ke-10. 6. **Penyerahan Informasi Publik:** Informasi diserahkan kepada pemohon dalam bentuk softcopy (via WhatsApp/Email/E-PPID), hardcopy cetak di Meja Layanan Desk PPID, atau melalui fasilitasi ramah disabilitas (dibacakan untuk disabilitas netra, juru bahasa isyarat untuk disabilitas rungu, atau teks huruf besar untuk low vision).
3	**Jangka Waktu Pelayanan / Penyelesaian**	Kepastian Service Level Agreement (SLA) waktu pelayanan: a. **Kebijakan Standar Respon Cepat (≤ 1 Hari Kerja):** Petugas PPID Pelaksana wajib menjawab, merespon, memverifikasi berkas, dan menerbitkan Tanda Bukti Penerimaan/Nomor Registrasi permohonan informasi publik dalam jangka waktu **tidak lebih dari 1 (satu) hari kerja** (≤ 24 jam kerja) sejak permohonan diterima, baik melalui kanal daring (E-PPID/WA/Email) maupun meja layanan langsung. b. **Kebijakan Pemenuhan Cepat (≤ 3 Hari Kerja):** Pemenuhan dan penyerahan salinan informasi publik yang berada dalam penguasaan dilaksanakan dalam jangka waktu **paling lambat 3 (tiga) hari kerja** (jauh lebih cepat dari batas standar pelayanan minimal sesuai aturan perundang-undangan). c. **Batas Maksimal Standar Pelayanan Minimal (SPM Sesuai Aturan):** Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap, dengan opsi perpanjangan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sesuai Pasal 22-24 PerKI No. 1 Tahun 2021. d. **Realisasi Kinerja Nyata (Tahun 2026):** Seluruh permohonan informasi publik terealisasi dengan respon **≤ 1 hari kerja** dan penyampaian salinan informasi rata-rata **≤ 3 hari kerja** dengan tingkat kepatuhan waktu mencapai **100% tepat waktu**.

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

NO	KOMPONEN	URAIAN STANDAR PELAYANAN
4	**Biaya / Tarif**	**GRATIS (Rp 0,-)** a. **Dokumen Softcopy:** Pelayanan dan penyediaan salinan dokumen informasi publik dalam format softcopy (PDF, Spreadsheet, Gambar, Audio, Video) melalui aplikasi E-PPID, WhatsApp, dan Email **TIDAK DIPUNGUT BIAYA (Rp 0,-)**. b. **Salinan Hardcopy / Cetak:** Biaya penggandaan (fotokopi) ditanggung langsung oleh pemohon sesuai harga pasar setempat (estimasi Rp 200,- per lembar), atau pemohon dapat menyediakan media penyimpanan digital sendiri (Flashdisk/Harddisk eksternal). c. **Bebas Pungutan Liar (Pungli):** Seluruh aparatur PPID dilarang keras meminta atau menerima imbalan dalam bentuk apapun. Dugaan pelanggaran dapat dilaporkan melalui kanal Whistleblowing System (WBS).
5	**Produk Pelayanan**	Output resmi hasil penyelenggaraan pelayanan informasi publik: a. **Salinan Dokumen Informasi Publik:** Dokumen berkas informasi yang tercantum dalam Daftar Informasi Publik (DIP) Dishub Kukar, baik berstatus Informasi Berkala, Informasi Serta Merta, maupun Informasi Setiap Saat. b. **Format Media Informasi:** Dokumen softcopy (PDF, Excel/CSV, Gambar visual, Rekaman audio/video), atau salinan fisik hardcopy legalisir. c. **Surat Kedinasan Terkait Pelayanan Informasi:** ∘ Tanda Bukti Penerimaan Permohonan Informasi Publik; ∘ Surat Keterangan Tidak Lengkap (Form A1); ∘ Surat Pemberitahuan Perpanjangan Waktu 7 Hari Kerja (Form C/E); ∘ Surat Keputusan Penolakan Permohonan (apabila informasi berstatus Dikecualikan berdasarkan hasil Uji Konsekuensi); ∘ Surat Tanggapan Tertulis atas Keberatan Informasi Publik (Form H). d. **Layanan Inklusif Ramah Disabilitas:** Format berkas audio (MP3) untuk penyandang disabilitas netra, teks bersubtitle, dan fasilitasi Juru Bahasa Isyarat (JBI).
6	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Sarana pengelolaan aspirasi, saran, keluhan, dan mekanisme keberatan: a. **Kanal Pengaduan Resmi:** ∘ WhatsApp Center PPID: **0812-5345-1690** ∘ Email Resmi Dinas: **dishub@kukarkab.go.id** / dishubkabkukar@gmail.com ∘ Aplikasi E-PPID: Fitur Live Chat & Form Pengaduan Online ∘ Whistleblowing System (WBS): https://dishub.kukarkab.go.id/wbs/ ∘ Portal Nasional SP4N-LAPOR!: https://www.lapor.go.id ∘ Tatap Muka Langsung: Meja Layanan Desk PPID Jl. Pesut No. 113 Timbau, Tenggarong b. **Waktu Tindak Lanjut Pengaduan:** Respon awal dan telaah penanganan pengaduan dilakukan paling lambat **3 (tiga) hari kerja** sejak aduan diterima. c. **Mekanisme Pengajuan Keberatan:** Pemohon berhak mengajukan keberatan kepada Atasan PPID dalam tenggat waktu **30 (tiga puluh) hari kerja** menggunakan Form F, dan Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis resmi paling lambat **30 (tiga puluh) hari kerja** menggunakan Form H.
B. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

NO	KOMPONEN	URAIAN STANDAR PELAYANAN
7	**Dasar Hukum**	Penyelenggaraan Standar Pelayanan Informasi Publik berlandaskan peraturan perundang-undangan: 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 9. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 10. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 11. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 12. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi; 13. Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara tentang Penetapan PPID Pelaksana dan Standar Pelayanan Informasi Publik.
8	**Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**	Fasilitas fisik dan digital pendukung pelayanan: a. **Ruang Meja Layanan (Desk PPID):** Berada di lantai dasar Kantor Dinas Perhubungan Jl. Pesut No. 113 Timbau, Tenggarong. Buka operasional Senin-Kamis (08.00-16.00 WITA) dan Jumat (08.00-16.30 WITA). b. **Ruang Tunggu dan Fasilitas Prioritas:** Ruang tunggu ber-AC, sofa tunggu representatif, ruang konsultasi dan penanganan keberatan, air minum gratis, serta bahan bacaan DIP/brosur. c. **Sarana Aksesibilitas Disabilitas:** Jalur pemandu (guiding blocks), ramp miring akses kursi roda, toilet khusus penyandang disabilitas, kursi roda cadangan, serta formulir khusus disabilitas. d. **Perangkat Kerja dan IT:** Komputer khusus akses pemohon (PC E-PPID), printer multi-fungsi, mesin pemindai (scanner) dokumen kecepatan tinggi, dan koneksi internet WiFi gratis. e. **Papan Informasi & Audio:** Papan pengumuman elektronik, display infografis alur layanan, formulir fisik A-H, dan rekaman Audio SOP Keberatan format MP3. f. **Kemitraan Juru Bahasa Isyarat:** Fasilitasi pendampingan Juru Bahasa Isyarat (JBI) on-call bekerja sama dengan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri Tenggarong.

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

NO	KOMPONEN	URAIAN STANDAR PELAYANAN
9	**Kompetensi Pelaksana**	Kualifikasi dan kompetensi aparatur pengelola pelayanan informasi publik: a. Telah mengikuti Bimbingan Teknis (Bimtek) dan Pelatihan Standar Layanan Informasi Publik (SLIP) berdasarkan PerKI No. 1 Tahun 2021. b. Memahami regulasi pokok keterbukaan informasi, klasifikasi DIP dan DIK, pengujian konsekuensi, serta ketentuan perlindungan data pribadi. c. Memiliki keterampilan teknis pengoperasian sistem informasi: Portal E-PPID, Register Online, Dashboard Admin, Whistleblowing System (WBS), dan instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). d. Memiliki integritas, dedikasi, keterampilan komunikasi efektif, serta pemahaman etika pelayanan ramah disabilitas dan kelompok rentan.
10	**Pengawasan Internal**	Mekanisme pengawasan berjenjang dan pengendalian mutu layanan: a. **Pengawasan Langsung Pimpinan:** Kepala Dinas Perhubungan selaku Atasan PPID / Kepala Badan Publik melakukan supervisi dan monitoring berkala secara realtime melalui Dashboard Admin Aplikasi E-PPID. b. **Pengawasan Struktural dan Fungsional:** Pengawasan melekat (waskat) oleh Sekretaris Dinas selaku PPID Pelaksana dan reviu berkala oleh Tim Pengawas Internal. c. **Sistem Pengawasan Whistleblowing System (WBS):** Saluran pelaporan dugaan penyimpangan, gratifikasi, atau kelalaian pelayanan dengan jaminan perlindungan identitas pelapor. d. **Audit Eksternal:** Pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan pelayanan publik oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dan Ombudsman RI Perwakilan Kaltim.
11	**Jumlah Pelaksana**	Susunan Tim PPID Pelaksana Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara berjumlah **7 (tujuh) orang personel** berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan: a. **PPID Pelaksana : 1 orang** (Sekretaris Dinas Perhubungan) – Penanggung jawab operasional, koordinasi antar bidang, dan verifikasi akhir dokumen permohonan. b. **Petugas Pelaksana Layanan : 5 orang** (Aparatur Subbag Umum & Kepegawaian serta staf perwakilan Bidang Teknis) – Bertugas melayani meja layanan Desk PPID, registrasi berkas, penyiapan draft respon, dan pendampingan pemohon disabilitas. c. **Administrator Sistem E-PPID : 1 orang** (Pranata Komputer / Tenaga Teknis TI) – Pengelola infrastruktur server, pemeliharaan sistem, keamanan siber, dan publikasi digital.
12	**Jaminan Pelayanan**	Komitmen resmi penyelenggaraan pelayanan: a. Pelayanan informasi publik diberikan secara **Cepat, Tepat Waktu, Bebas Biaya (Softcopy Gratis), Akurat, Transparan, dan Ramah Disabilitas** sebagaimana tertuang dalam Maklumat Pelayanan. b. **Jaminan Kepastian Hukum:** Apabila permohonan informasi tidak ditanggapi, ditolak tanpa dasar pertimbangan tertulis, atau tidak sesuai ketentuan, pemohon dijamin hak konstitusionalnya untuk mengajukan Keberatan kepada Atasan PPID hingga mengajukan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik ke Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Timur.

PPID PELAKSANA DISHUB KUKAR

NO	KOMPONEN	URAIAN STANDAR PELAYANAN
13	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	Perlindungan hukum, privasi data, dan keselamatan lingkungan fisik: a. **Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27/2022):** Seluruh data identitas pemohon (NIK, alamat rumah, nomor telepon, dan email) dijamin kerahasiaannya dengan sistem enkripsi dan tidak ditampilkan pada buku register publik terbuka. b. **Keamanan Sistem Data Digital:** Aplikasi E-PPID diamankan dengan protokol HTTPS/SSL, cadangan data berkala (backup multi-lokasi), dan firewall pencegah serangan siber. c. **Standar K3 Fasilitas Pelayanan:** Gedung meja layanan dilengkapi Alat Pemadam Api Ringan (APAR), denah dan petunjuk evakuasi darurat, pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik, serta kawasan tanpa rokok.
14	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	Mekanisme evaluasi berkala dan pengukuran indeks kepuasan: a. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM):** Dilaksanakan secara berkala setiap triwulan berpedoman pada 9 unsur pelayanan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, baik melalui kuesioner digital maupun manual. b. **Capaian Kinerja Nyata Tahun 2026:** Berdasarkan rekapitulasi data portal SKM Dishub Kukar Tahun 2026, telah terkumpul **173 responden** dengan capaian mutu pelayanan berpredikat **"SANGAT BAIK" (A)**. c. **Evaluasi Kepatuhan SLA:** Reviu bulanan terhadap waktu tanggap pemrosesan berkas untuk memastikan tidak ada permohonan yang melewati batas waktu 10+7 hari kerja. d. **Publikasi Akuntabilitas:** Laporan hasil evaluasi kinerja dan rekomendasi perbaikan diterbitkan secara transparan pada portal resmi Dishub Kukar.

PPID PELAKSANA
DISHUB KUKAR

NO	KOMPONEN	URAIAN STANDAR PELAYANAN
15	**Kebijakan Reward (Penghargaan) dan Sanksi Internal Pelaksana Layanan**	Penerapan prinsip keseimbangan *Reward and Punishment* aparatur pelaksana (PerKI No. 1/2021 Bab XV & PP No. 94/2021): a. **Kebijakan & Bentuk Reward (Penghargaan):** Diberikan kepada aparatur pelaksana yang menunjukkan kinerja unggul (rata-rata respon di bawah 3 hari kerja, kepuasan pemohon predikat A, tertib administrasi 100%, nihil sengketa, dan dedikasi pada pemohon disabilitas): ∘ Penganugerahan *Piagam Penghargaan Kepala Dinas* sebagai Petugas Layanan Terbaik pada apel resmi kedinasan; ∘ Prioritas diusulkan mengikuti Bimbingan Teknis lanjutan, sertifikasi kompetensi kehumasan/PPID, atau studi tiru nasional; ∘ Rekomendasi nilai predikat **"Sangat Baik"** pada Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahunan; ∘ Usulan pembinaan karir / promosi jabatan ke BKPSDM Kab. Kutai Kartanegara serta pertimbangan insentif prestasi kerja. b. **Penegakan Sanksi Disiplin Internal (Punishment):** Diberlakukan secara bertingkat atas tindakan kelalaian atau pengabaian permohonan informasi publik (tidak mencatat di register, tidak memberikan tanda bukti, terlambat memproses tanpa surat perpanjangan resmi, atau mengabaikan pemohon): ∘ **Sanksi Ringan:** Teguran lisan oleh Kepala Dinas, Teguran Tertulis I atas keterlambatan 1-3 hari kerja, serta kewajiban menerbitkan surat permohonan maaf resmi kepada pemohon; ∘ **Sanksi Sedang:** Teguran Tertulis II dan III atas keterlambatan 4-10 hari kerja, penundaan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) selama 3 bulan, dan pemotongan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) sebesar 10% selama 1 bulan; ∘ **Sanksi Berat:** Keterlambatan >17 hari kerja atau menimbulkan sengketa di Komisi Informasi, penundaan kenaikan pangkat selama 1 tahun, pemotongan TPP sebesar 25% selama 3 bulan, pencopotan dari tim PPID, serta pemeriksaan disiplin oleh Inspektorat Daerah sesuai PP No. 94 Tahun 2021; ∘ **Sanksi Pidana:** Penerapan Pasal 55 dan 57 UU No. 14 Tahun 2008 atas perbuatan sengaja memusnahkan, merusak, atau menghilangkan informasi publik dengan ancaman pidana kurungan 1 tahun dan denda paling banyak Rp 5.000.000,-.

PPID PELAKSANA DISHUB KUTAR

Ditetapkan : di Tenggarong,
Pada Tanggal : 14 Januari 2026

KEPALA DINAS

DINAS PERHUBUNGAN

AHMAD NAWAWI, S.Pd., M.M.
Pembina Utama Muda
Nip. 19720224199203 1006

1.	Sekretaris Dinas	YUDI APIDIANTARA, ST.MT Nip. 197208291998031010	
2.	Kasub Bag Umum, Ketatalaksanaan dan Kepegawaian	HANDOKO S.sos Nip. 197609132007011018	