



PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Perintis Kemerdekaan, Desa Benawa Tengah, Barabai, Kalimantan Selatan 71351

Telepon (0517) 3791750, Faksimile (0517) 3791750

Laman: diskominfo.hstkab.go.id, Pos-el diskominfo@hstkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
NOMOR : SK/18/DISKOMINFO/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan ;
 - b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel dan berkesinambungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan :
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang – Undang Darurat Nomor 03 Tahun 1953 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai Undang - Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. 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);
 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 76 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);
 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 191);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementrian dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Menetapkan :

- KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan ;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata cara penanganan pengaduan;
 - f. Alur Pengaduan Pengaduan; dan
 - g. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Adan, unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Barabai
Pada tanggal :1 Februari 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH
NOMOR : SK/18/DISKOMINFO/2024

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Hulu Sungai Tengah.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Ruang Pelayanan Diskominfo Kab. HST
Atau surat yang dialamatkan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Jalan Perintis Kemerdekaan, Desa Benawa Tengah Barabai Kalimantan Selatan 71351.
 - c. SMS/WA : 082157878000
 - d. Telephone : (0517) 3791750
 - e. Website : diskominfo.hstkab.go.id
 - f. Email : diskominfo@hstkab.go.id
 - g. Facebook : Kominfo HST
 - h. Instagram : kominfo_hst
 - i. SP4N-LAPOR!

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Analis Statistik : Ahmad Hakim, S.Kom

C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Pembina : Kepala Dinas
2. Ketua : Sekrertaris Dinas
3. Anggota : 1) Kepala Bidang Komunikasi Informasi Publik dan Statistik
2) Kepala Bidang Informatika dan Persandian

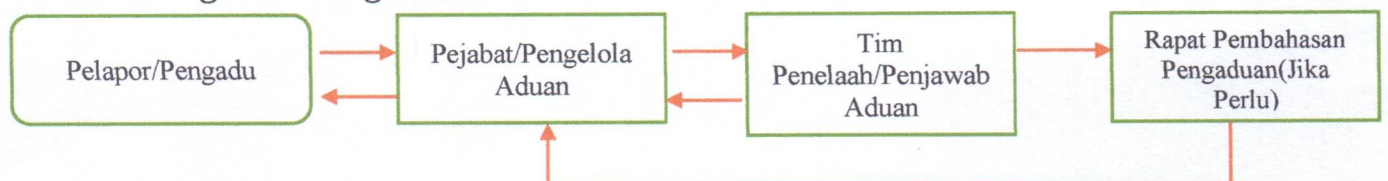
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi antara lain :

1. Identitas Pelapor/ pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/ jawaban atas aduan kepada pengadu dan/ atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistisk/ rekapitulasi pengaduan setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Jangka waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan/normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
2. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 15 hari kerja;
3. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

H. Format Buku/Form Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Jenis Aduan	:	<input type="radio"/> Offline <input type="radio"/> Online		
Sumber Laporan	:			
Nama Pelapor	:			
Telepon/HP	:			
Alamat	:			
email	:			
Pekerjaan	:			
Ringkasan Pengaduan	:			
Hasil Telaah	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-lain
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tindak Lanjut /Jawaban	:			

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

