



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Raya Ngabang – Pontianak Km. 3, Ngabang, Landak 79357
Laman www.diskominfo.landakkab.go.id, Pos-el diskominfo@landakkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LANDAK

NOMOR : 000.8.3.2 / // / SEKRE - DISKOMINFO

TENTANG
PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LANDAK
TAHUN ANGGARAN 2024

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LANDAK,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang terukur dan akuntabel sesuai asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal dan memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk mekanisme pengelolaan pengaduan perlu disusun dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3904) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 55 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Landak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3970);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 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 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang

Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

5. 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);
6. 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 diubah beberapa kali dan yang terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5680) 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 5, tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 57) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 11 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Landak (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 98);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 5 Tahun 2019 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Landak Tahun 2019 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Landak Nomor 86);
16. Peraturan Bupati Landak Nomor 6 Tahun 2015 tentang Layanan Informasi Publik (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2015 Nomor 275);
15. Peraturan Bupati Landak Nomor 74 Tahun 2023 tentang Standar Satuan Harga Kabupaten Landak Tahun 2024 (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2023 Nomor 74);
17. Peraturan Bupati Landak Nomor 55 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 680);
18. Peraturan Bupati Landak Nomor 48 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2021 Nomor 768).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LANDAK TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LANDAK TAHUN 2024

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - Format Buku Pengaduan.
- KETIGA : Pengelolaan Pengaduan Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri dari :
- Petugas Pengaduan; dan
 - Pejabat Penelaah/Penjawab Pengaduan
- KEEMPAT : Petugas Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA mempunyai tugas sebagai berikut :
- menerima pengaduan yang masuk;
 - memfasilitasi layanan pengaduan;
 - menganalisis dan memilah pengaduan yang masuk;
 - meneruskan pengaduan sesuai dengan jenis pengaduan yang masuk pada masing-masing petugas pengelola pengaduan; dan
 - merekap pengaduan dan membuat laporan pengaduan.
- KELIMA : Pejabat Penelaah/Penjawab Pengaduan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA mempunyai tugas sebagai berikut :
- menerima pengaduan yang masuk;
 - mengidentifikasi pengaduan yang masuk;
 - mendiskusikan pengaduan yang bersifat prinsip atau pengaduan yang sifatnya berkaitan dengan pengambilan keputusan pada atasan langsung sebagai penanggung jawab pengaduan; dan
 - menyampaikan hasil jawaban terhadap pengaduan yang masuk pada petugas pengaduan.
- KEENAM : Prosedur pengelolaan pengaduan, pejabat pengelola pengaduan, tim penjawab aduan, unsur 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.
- KETUJUH : Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ngabang
pada tanggal 29 Agustus 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Landak,



Birama Pata'allorante, S.T.,M.A.P.
Kabupaten Landak, Kalimantan Barat
NIP.19680207 200212 1 007

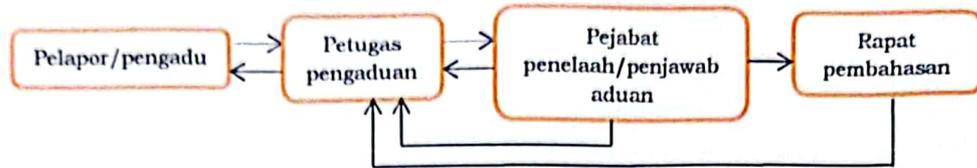
LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LANDAK
NOMOR 000.8.3.2 / / SEKRE-DISKOMINFO
TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN LANDAK

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LANDAK

- A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak;
 2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak.
 - b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Landak.
 - c. Email : diskominfo@landakkab.go.id
 - d. Website : www.diskominfo.landakkab.go.id
 - e. Facebook : <https://www.facebook.com/diskominfobupatenlandak>
 - f. Instagram : https://www.instagram.com/diskominfo_landak
 - g. LAPOR-SP4N: www.lapor.go.id
- B. Petugas Pengaduan :
1. Dara Nadinda, S.Kom.
 2. Olivia Christina, S.Kom.
 3. Irna Rafidah, S.Kom.
 4. Uray Arif Firmansyah, S.Kom.
- C. Pejabat Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :
1. Yuliana Titiari, S.Kom.
 2. Ady Wintoro, S.Kom.,M.A.P.
 3. Damianus, S.T.
- 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 petugas pengaduan
 2. Petugas pengaduan mencatat pengaduan yang masuk baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun media SMS/WA/Telepon dan email ke dalam Buku Pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
 3. Petugas pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dengan membuat jadwal pertemuan/pembahasan.
 4. Petugas 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 statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan :



G. Format Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal Pengaduan	:	
Biodata Pelapor	:	
Nama	:	
Alamat	:	
HP	:	
Pekerjaan	:	
Isi Pengaduan (sertakan tanggal kejadian dan mekanisme pengaduan)	:	
Hasil Penelaah	:	
Tindak Lanjut	:	



Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Landak,

[Signature]
Pata'allorante, S.T.,M.A.P.
Kabupaten Landak
NIP.19680207 200212 1 007