



KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

NOMOR : 27/DISKOMINFO/2024

TENTANG

KODE ETIK PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih, berwibawa, bertanggung jawab serta memiliki integritas perlu menegakkan norma etika dan perilaku dalam melaksanakan tugas;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347);
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) 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. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4449);
6. Peraturan Pemerintah 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);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah, Badan-Badan Daerah, Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 24 Tahun 2009 tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah, Badan-Badan Daerah, Kecamatan serta Kelurahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Berita Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2019 Nomor 24);
8. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 72 Tahun 2019 tentang Penanganan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Aspirasi Pengaduan Online (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
9. Surat Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor 79 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Tahun 2020;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur
- KEDUA** : Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam 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 Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Format Formulir Pengaduan.
- KETIGA** : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan; dan Format Formulir Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. OKU Timur.

KELIMA

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

Ditetapkan di : Martapura
pada tanggal : 27 Maret 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten OKU Timur,



Hj. Sri Suhartati, S.E., M.M.
Pembina Tingkat I
NIP. 19721231 199303 2 014

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN OKU TIMUR
TAHUN 2024

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung atau tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. OKU Timur.
2. Pengaduan dapat disampaikan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Diskominfo Kab. OKU Timur
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang telah disediakan
 - c. SMS/WA : 082374217572
 - d. Instagram : @diskominfo.okutimur atau @lapor_okut
 - e. Facebook : Diskominfo Oku Timur atau Lapor Oku Timur
 - f. SPAN-LAPOR! (www.lapor.go.id).

A. Pejabat Pengelola Pengaduan

No	Nama/NIP	Jabatan	Kedudukan dalam Pengelolaan Pengaduan
1	Sri Bainun, S.I.Kom. NIP. 19791217 200701 2 003	Kepala Bidang Pelayanan Informasi Publik	Penanggung Jawab Pengaduan
2	Nining Kinasih, S.Sos. NIP. 19970716 202012 2 014	Analisis Berita	Operator Pengaduan

B. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. OKU Timur
2. Kepala Bidang Layanan E-Government
3. Kepala Bidang Pelayanan Informasi Publik
4. Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik
5. Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi.

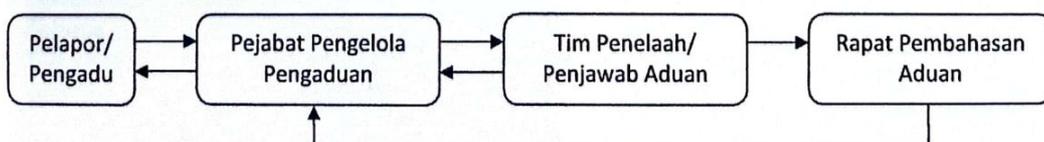
C. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi

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

D. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Seluruh pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan yang masuk secara langsung maupun tidak langsung, kemudian mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Aduan dan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil atas aduan kepada pengadu atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun dan melaporkan laporan pengelolaan pengaduan kepada pimpinan.

E. Alur Penanganan Pengaduan



F. Format Formulir Pengaduan

Nomor	:	
Tanggal pengaduan	:	
Nama pelapor	:	
Nomor Handphone/ WA	:	
E-mail	:	
Pekerjaan	:	
Alamat	:	
Tanggal kejadian	:	
Mekanisme pengaduan	:	
Isi pengaduan	:	
Nama terlapor	:	
NIP	:	
Instansi	:	
Jabatan	:	
Hasil Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan
		Tidak Berkadar Pengawasan
		Lain-lain
Tindak Lanjut	:	

Ditetapkan di : Martapura
pada tanggal : 27 Maret 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten OKU Timur,



Hj. Sri Suhartati, S.E., M.M.
Pembina Tingkat I
NIP. 19721231 199303 2 014