



BUPATI HULU SUNGAI TENGAH
PERATURAN BUPATI HULU SUNGAI TENGAH
NOMOR 44 TAHUN 2019

TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT (E-LAPOR.GO.ID)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN
HULU SUNGAI TENGAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI HULU SUNGAI TENGAH,

- Menimbang :**
- a. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat kabupaten Hulu Sungai Tengah tentang peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik maka perlu diatur penanganan pengaduan masyarakat online terhadap pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat (E-lapor.go.id) terhadap pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai Undang-Undang (Lembar Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7873);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. 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);
7. 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 beberap 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3866);
9. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.20 tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Secara Nasional;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
17. Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENANGANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT (E-LAPOR.GO.ID) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
3. Bupati adalah Bupati Hulu Sungai Tengah;
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah;
5. Perangkat Daerah terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas Daerah, Badan Daerah dan Kecamatan;
6. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
7. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Penyelenggara pelayanan publik;
8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik;
9. Masyarakat pengadu adalah masyarakat yang telah memiliki KTP dan Nomor Induk Kependudukan yang telah terakreditasi atau terdaftar di Data Base Kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
10. Penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat kepada aparatur pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah dalam pelayanan publik melalui sms, aplikasi android dan website e-lapor.go.id yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah;

BAB II RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 2

- (1) Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) adalah penanganan pengaduan terhadap pelayanan publik melalui SMS, Aplikasi Android dan Website Pengaduan.
- (2) Penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Perangkat Daerah terkait pembangunan Infrastruktur, Kesehatan, pelayanan perizinan, Administrasi Kependudukan, Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Fasilitas Umum, Pendidikan, Kebersihan dan Lingkungan Hidup, Penerangan Lampu Jalan Umum, Bantuan Sosial, Bencana Alam dan lain-lain yang berhubungan dengan Pelayanan masyarakat.

BAB III PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 3

Penanganan pengaduan masyarakat dikelola sesuai dengan prinsip:

- a. Kepastian Hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat.
- b. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas.
- c. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antar SKPD yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku.
- d. Efektifitas dan Efisien yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
- e. Objektivitas yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu.
- f. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

BAB IV SASARAN PENGADUAN

Pasal 4

- (1) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan atau panduan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat agar lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
- (3) Sasaran Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ini meliputi :
 - a. terselesainya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
 - c. terciptanya pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik; dan
 - d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

BAB V PENATAUSAHAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

- (1) Setiap pengaduan masyarakat yang diterima, harus dilakukan penatausahaan oleh unit kerja masing-masing dengan dilakukan pencatatan, dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, baik secara manual atau menggunakan sistem aplikasi yang dimiliki;
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. data surat pengaduan;
 - b. identitas pelapor;
 - c. identitas terlapor;
 - d. lokasi materi pengaduan; dan
 - e. materi pengaduan.

BAB VI
SARANA PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Pengaduan disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan pengaduan online melalui Sarana Pengaduan.
- (2) Sarana Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah website pengaduan.
- (3) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui SMS, Aplikasi Android atau website.

BAB VII
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu
Tim Pembina

Pasal 7

- (1) Tim pembina Pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) dipimpin oleh Bupati.
- (2) Dalam melaksanakan tugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sehari - harinya dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari unsur:
 - a. Unsur Sekretariat Daerah
 - b. Unsur Sekretariat DPRD
 - c. Unsur Inspektorat Kabupaten
 - d. Unsur Dinas Daerah
 - e. Unsur Badan Daerah
 - f. Unsur Kecamatan
- (4) Tim pembina Pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kedua
Penanggung Jawab

Pasal 8

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) ditunjuk penanggung jawab untuk mengkoordinasikan, memonitor dan mengevaluasi pengelolaan pengaduan.
- (2) Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

Bagian Ketiga
Tim Admin

Pasal 8

- (3) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan Pengaduan Masyarakat Online (e-lapor.go.id) ditugaskan 2 (dua) orang admin untuk mengatur lalu lintas pengelolaan pengaduan.

- (4) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam penggunaan internet, media sosial dan penggunaan teknologi informasi pada umumnya.
- (5) Admin berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada penanggung jawab.
- (6) Admin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

Bagian Keempat Pejabat Penghubung

Pasal 9

- (1) Pada setiap perangkat daerah dibentuk pejabat penghubung penerima pengaduan yang bertanggung jawab kepada pimpinan perangkat daerah yang bersangkutan.
- (2) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penanggung jawab dalam menerima, mengkoordinasikan, mengkonsultasikan dan menjawab pengaduan yang diarahkan oleh tim admin.
- (3) Pejabat penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Bupati berdasarkan usul Pimpinan Perangkat Daerah.

BAB VIII TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas admin pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat penghubung yang berwenang untuk ditindaklanjuti paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- (2) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memerlukan koordinasi dengan instansi yang lain paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyampaikan dan mengumumkan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui website pengaduan.
- (3) Apabila penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memerlukan koordinasi antar satuan/unit kerja, paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan diterima, pejabat penghubung wajib menyampaikan dan mengumumkan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu melalui website pengaduan.
- (4) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan mengedepankan asas penanganan pengaduan.

BAB IX LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 11

- (1) Setiap perangkat daerah berkewajiban mencetak laporan bulanan yang ada diwebsite terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk Rekapitulasi Hasil Penanganan Pengaduan.
- (2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikirimkan kepada Bupati sebagai laporan selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulannya.

BAB X
KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 12

- (1) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
- (2) Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui upaya sebagai berikut:
 - a. menginventarisir dan mengelola hasil pelayanan penanganan pengaduan online di lingkungan pemerintah daerah;
 - b. melakukan koordinasi dan mengingatkan Pimpinan Perangkat Daerah untuk menindak lanjuti atas pengaduan ;
 - c. melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah.
 - d. melakukan verifikasi dan editing terhadap balasan pengaduan yang telah diinputkan SKPD yang bersangkutan.
 - e. melakukan publikasi pengaduan di website atau SMS pengaduan setelah dilakukan editing.
- (3). Koordinasi penanganan pengaduan masyarakat online (e-lapor.go.id) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

BAB XI
PENINGKATAN SUMBER DAYA

Pasal 13

- (1) Peningkatan Sumber Daya Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selaku koordinator pelaksana penanganan pengaduan masyarakat
- (2) Peningkatan Sumber Daya Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
 - a. Bimbingan teknis kepada pejabat Tim Admin, pejabat penghubung yang ditugaskan pada setiap Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah;
 - b. melaksanakan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat online kepada masyarakat.
 - c. Pembuatan Standard Operasional Pengaduan (SOP).

BAB XII
KEUANGAN

Pasal 14

Pelaksanaan Peraturan Bupati ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

BAB XIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Ditetapkan di : Barabai
pada tanggal 28 Oktober 2019

BUPATI HULU SUNGAI TENGAH



Diundangkan Di Barabai
pada tanggal

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH



AKHMAD TAMZIL