



SALINAN

**BUPATI SERUYAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**PERATURAN BUPATI SERUYAN
NOMOR 7 TAHUN 2017**

TENTANG

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI
SMS CENTER**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SERUYAN,

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan, dipandang perlu melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara tertib, tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
 - b. bahwa untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan perlu dibentuk wadah penyaluran aspirasi, pengaduan, dan kritik terkait pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Seruyan.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati Seruyan tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui SMS Center.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4252);
4. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
7. 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);
8. 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 5659);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5179);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);

12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Komunikasi dan Informatika di Kabupaten/Kota;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
15. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2013 Nomor 5, Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 62);
16. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan (Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2016 Nomor 31 Seri D).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI SERUYAN TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI SMS CENTER.

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Seruyan.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Seruyan.
3. Bupati adalah Bupati Seruyan.
4. Satuan Organisasi Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SOPD adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas, Badan, Kantor dan Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan.

5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah SOPD yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik.
7. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai dan petugas yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Pengaduan pelayanan publik adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.
10. Pengelolaan pengaduan adalah proses kegiatan penatausahaan pengaduan dari masyarakat yang meliputi pencatatan, penelaahan, penyaluran, penanganan, pengarsipan, monitoring dan evaluasi pengaduan.
11. SMS Center adalah aplikasi yang berfungsi sebagai sarana pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan.

BAB II
KEDUDUKAN, FUNGSI DAN TUJUAN
Pasal 2

Pusat layanan SMS Center berkedudukan pada Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan e-Government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Seruyan yang melaksanakan pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pasal 3

- (1) SMS Center mempunyai fungsi pelaksanaan pelayanan informasi yang menampung semua masukan, saran, pendapat, kritik dan pengaduan dari masyarakat dan diteruskan ke SKPD/Unit Kerja terkait serta mempublikasikan jawaban melalui media yang sesuai dengan kebutuhan atau dibalas langsung kepada pengirim pesan
- (2) Setiap informasi dan pengaduan masyarakat dalam bentuk langsung, Pesan Singkat (SMS) melalui nomor 082144004400 dan website *www.seruyankab.go.id* yang diteruskan ke SOPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Seruyan juga berfungsi sebagai surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Seruyan yang wajib ditindaklanjuti oleh SOPD/Unit Kerja terkait.

Pasal 4

SMS Center dibuat dan bekerja berdasarkan asas-asas :

- a. Keadilan;
- b. Non diskriminatif;
- c. Tidak memihak;
- d. Transparansi;
- e. Akuntabilitas;
- f. Kebenaran;
- g. Kerahasiaan.

Pasal 5

SMS Center bertujuan :

- a. Mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang demokratis, akuntabel, transparan dan bertanggungjawab;
- b. Meningkatkan mutu pelayanan umum agar setiap masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih baik.

BAB III

TUGAS DAN WEWENANG

Pasal 6

SMS Center mempunyai tugas :

- a. Melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan Pemerintah Kabupaten Seruyan yang meliputi pernyataan, berita, aduan/komplain, kritikan, pertanyaan dan saran secara langsung, Pesan Singkat (SMS) atau Internet;

- b. Mendistribusikan informasi yang masuk kepada SOPD, Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah melalui media dan prasarana yang tersedia;
- c. Menyampaikan tanggapan/jawaban kepada masyarakat/pelapor berdasarkan informasi yang masuk dari SOPD;
- d. melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian;
- e. melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat secara berkala kepada Bupati Seruyan dan Sekretaris Daerah.

Pasal 7

SMS Center mempunyai wewenang :

- a. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan;
- b. Memilih aduan yang layak untuk mendapatkan respon.

Pasal 8

Dalam melaksanakan tugas dan wewenang, dibentuk Kelompok Kerja Tetap yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Seruyan.

BAB VI MEKANISME KERJA SMS CENTER

Pasal 9

- a. Menerima pernyataan, berita, aduan/komplain, kritikan, pertanyaan, saran dari masyarakat secara langsung, Pesan Singkat (SMS) atau Internet;
- b. Pernyataan, berita, aduan/komplain, kritikan, pertanyaan, saran tersebut dicatat dan disampaikan kepada SOPD terkait untuk memperoleh respon selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja;
- c. Respon dipublikasikan kepada masyarakat melalui media dan prasarana yang tersedia.

BAB VII PEMBIAYAAN

Pasal 10

Kegiatan operasional SMS Center dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, pos anggaran pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Seruyan.

BAB VIII
PENUTUP
Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Kuala Pembuang
pada tanggal 20 Januari 2017

BUPATI SERUYAN

ttd

SUDARSONO

Diundangkan di Kuala Pembuang
pada tanggal 23 Januari 2017

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SERUYAN,

HARYONO

BERITA DAERAH KABUPATEN SERUYAN TAHUN 2017 NOMOR 7