



BUPATI KAPUAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR : **249**/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024

TENTANG

TIM LAYANAN INFORMASI DAN PUSAT PANGGILAN
(CALL CENTER) LINGKUP KABUPATEN KAPUAS

BUPATI KAPUAS,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik dan kemudahan masyarakat untuk mengakses serta mendapatkan informasi publik sebagaimana diatur Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - b. bahwa untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan informasi kepada masyarakat perlu kiranya Pemerintah Kabupaten Kapuas mempunyai pusat panggilan (call center);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Layanan Informasi dan Pusat Panggilan (*Call Center*) Lingkup Kabupaten Kapuas.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Daerah Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 3. 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);
 4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 5. 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 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);

6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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), sebagaimana telah beberapa kali diubah 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);
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 6 tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
9. Peraturan Pemerintah 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 5149);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas 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);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2035); sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri 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);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);

15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
17. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 63).
18. Peraturan Bupati Kapuas 1 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas (Berita Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2019 Nomor 1).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Tim Layanan Informasi dan Pusat Panggilan (*Call Center*) Lingkup Kabupaten Kapuas dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU antara lain meliputi :
- a. Melayani setiap ada permintaan informasi publik baik itu melalui telepon, Whatapp, maupun SMS dengan meneruskannya kepada Perangkat Daerah yang membidangnya dengan ketentuan pemohon dan informasi yang diminta harus jelas;
 - b. Menindaklanjuti setiap ada gangguan Teknologi Informasi pada Perangkat Daerah seperti gangguan jaringan intranet, internet dan aplikasi;
 - c. Memberikan layanan informasi terkait dengan layanan E-Government, Layanan Persandian, Layanan Statistik dan layanan pengelolaan informasi dan komunikasi publik;
 - d. Untuk permintaan informasi publik berupa dokumen melalui pusat layanan (*call center*) dapat diarahkan permintaan tersebut melalui desk layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi;
 - e. Apabila ada aduan publik yang masuk melalui pusat layanan (*call center*) dapat diarahkan aduan tersebut melalui layanan LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
- KETIGA : Untuk mempermudah proses layanan informasi publik, maupun gangguan teknologi pada Perangkat Daerah perlu di tetapkan nomor 0821-7777-5960 sebagai pusat layanan (*call center*).

KEEMPAT : Nomor pusat layanan sebagaimana Diktum KETIGA merupakan pusat layanan informasi publik Kabupaten Kapuas yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas.

KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kapuas
ada tanggal 14 Mei 2024

Pj. BUPATI KAPUAS,
ERLIN HARDI



Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta
Up. Deputi Bidang Pelayanan Publik.
2. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia di Jakarta
Up. Bidang Aparatur dan Pelayanan Publik.
3. Ketua DPRD Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
4. Kepala Dinas Kominfo, Persandian dan Statistik di Palangka Raya
5. Inspektur Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
6. Arsip

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR : 249/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024
TENTANG TIM LAYANAN INFORMASI DAN PUSAT
PANGGILAN (CALL CENTER) LINGKUP
KABUPATEN KAPUAS

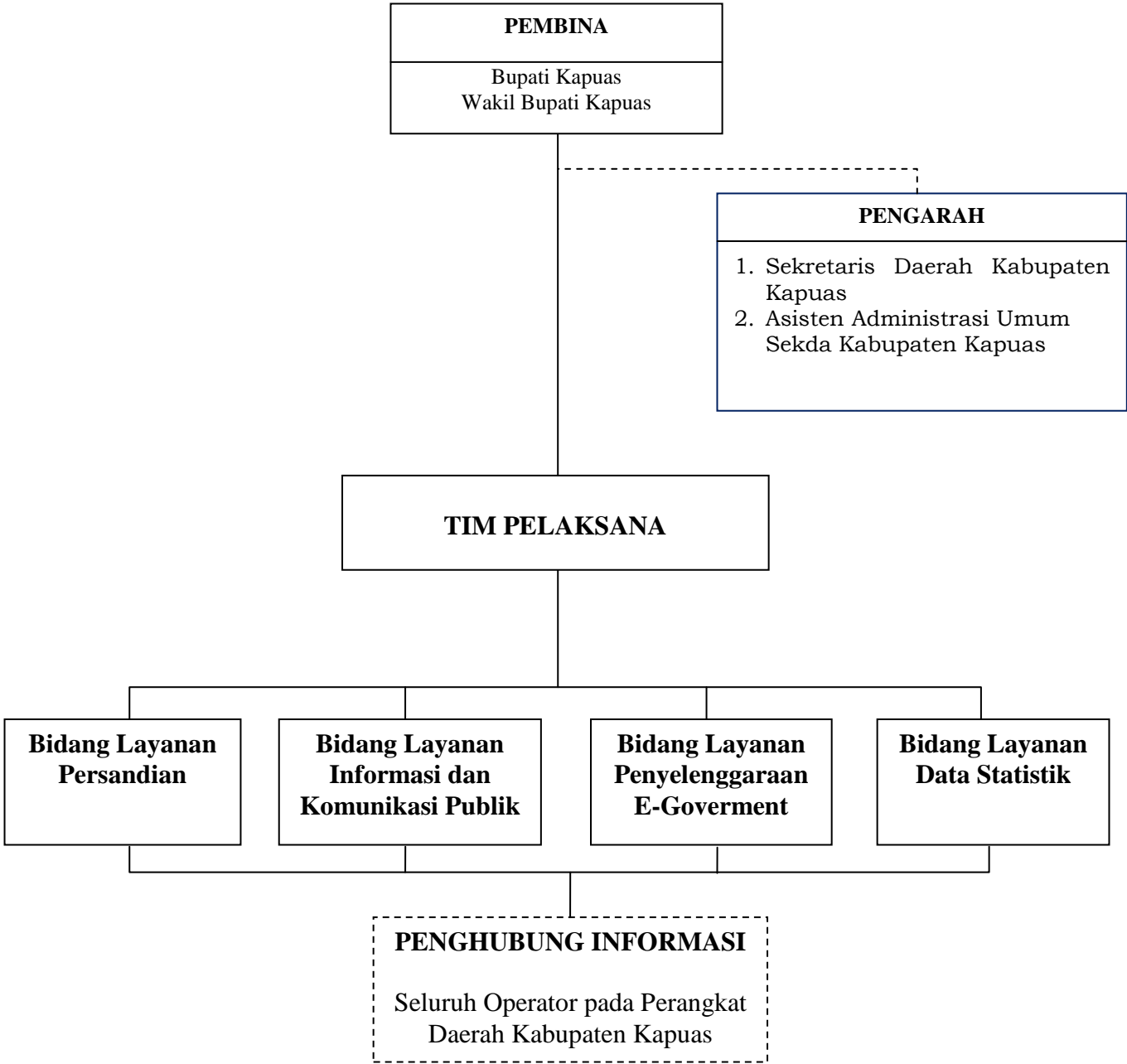
SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM LAYANAN INFORMASI DAN PUSAT PANGGILAN (CALL CENTER)
LINGKUP KABUPATEN KAPUAS

NO	JABATAN TIM	KETERANGAN
1	2	3
I.	PEMBINA	1. Bupati Kapuas 2. Wakil Bupati Kapuas
II.	PENGARAH	1. Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas 2. Asisten Administrasi Umum
III. TIM PELAKSANA		
	KETUA	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas
	SEKRETARIS	Sekretaris pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas
III.1 Bidang Layanan Informasi dan Komunikasi Publik		
	Koordinator	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
	Anggota	Pranata Humas Ahli Muda
III.2 Bidang Layanan Penyelenggaraan E-Government		
	Koordinator	Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government
	Anggota	Pranata Komputer Ahli Muda
III.3 Bidang Layanan Persandian		
	Koordinator	Kepala Bidang Persandian
	Anggota	Sandiman Ahli Muda
III.4 Bidang Layanan Data Statistik		
	Koordinator	Kepala Bidang Statistik
	Anggota	Statistisi Ahli Muda
IV.	PENGHUBUNG INFORMASI	Seluruh Operator pada Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas

 Pj. BUPATI KAPUAS,
ERLIN HARDI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR : 249/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024
TENTANG TIM LAYANAN INFORMASI DAN PUSAT
PANGGILAN (CALL CENTER) LINGKUP
KABUPATEN KAPUAS

**STRUKTUR ORGANISASI LAYANAN INFORMASI
DAN PUSAT PANGGILAN (CALL CENTER) LINGKUP KABUPATEN KAPUAS**



Pj. BUPATI KAPUAS,
ERLIN HARDI