



BUPATI KAPUAS
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR 80 / DISKOMINFO TAHUN 2022

TENTANG

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (LAPOR) KABUPATEN KAPUAS
TAHUN 2022**

BUPATI KAPUAS,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terintegrasi, maka perlu membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Kabupaten Kapuas;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Kapuas tentang pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Kapuas Tahun 2022;
- 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 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 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 dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
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 beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
12. 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);
13. 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);
14. 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);

15. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 10 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Nomor ...);
16. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2013 Nomor 21);
17. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2019 Nomor 1);
18. Peraturan Bupati Nomor ... Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2020 (Berita Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2021 Nomor);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
KESATU :
- : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Kapuas Tahun 2022, dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Bupati ini.
- KEDUA :
- : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas melakukan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kabupaten Kapuas dengan rincian tugas sebagai berikut :
1. Pembina
 - a. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas.
 2. Penanggungjawab/ Ketua
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

3. Anggota
 - a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - c. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
 - e. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua.
 - f. Memberikan pembinaan kepada pejabat penghubung dalam pengelolaan layanan LAPOR.
4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola pengaduan di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
 - f. Memberikan pembinaan kepada Operator di tingkat pejabat penghubung dalam pendistribusian dan menindaklanjuti terhadap aduan yang masuk.
5. Pejabat Penghubung
 - a. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindak lanjuti pengaduan;
 - c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara /Satuan Kerja;
 - d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KETIGA

: Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas.

- KEEMPAT** : Bagi Pejabat Penghubung pada OPD wajib menindaklanjuti aduan yang masuk paling lama 5 (lima) hari sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan memberikan jawaban dengan baik dan rinci disertai dengan foto maupun bukti dokumen.
- KELIMA** : Pejabat Penghubung yang tidak menindaklanjuti aduan yang masuk paling lama 5 (lima) hari akan diberi teguran lisan oleh Tim Pengelola Layanan LAPOR dan apabila masih belum ditindaklanjuti maka akan diberi teguran tertulis oleh Ketua Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan.
- KEENAM** : Seluruh aduan yang masuk pada LAPOR akan direkapitulasi oleh Pengelola Aduan / Admin untuk selanjutnya disampaikan laporannya kepada Bupati Kapuas setiap per 3 (tiga) bulan sebagai bahan evaluasi Kepala Daerah.
- KETUJUHU** : Kepala Perangkat Daerah wajib menggunakan pengaduan publik SP4N-LAPOR sebagai pengaduan satu pintu serta mensosialisasikannya pada kanal-kanal komunikasi pada perangkat daerah, seperti : website, spanduk, baleho, x-banner dan leaflet/brosur.
- KEDELAPAN** : Kepala Perangkat Daerah agar dapat menunjuk 1 (satu) orang ASN maupun Tenaga Kontrak sebagai operator dalam SP4N-LAPOR.
- KESEMBILAN** : Dengan ditetapkannya Keputusan ini maka Keputusan Bupati Kapuas Nomor 407/DISKOMINFO TAHUN 2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KESEPULUH** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kapuas
pada tanggal 25 Februari 2022

 **BUPATI KAPUAS!**

BEN BRAHIM S. BAHAT

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. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik di Palangka Raya
4. Ketua DPRD Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
5. Inspektur Kabupaten Kapuas di Kuala Kapuas
6. Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Kapuas di Kuala Kapuas

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS
NOMOR **80** /DISKOMINFO TAHUN 2022
TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)
KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2022

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (LAPOR) KABUPATEN KAPUAS
TAHUN 2022**

- Pembina : 1. Bupati Kapuas
2. Wakil Bupati Kapuas
- Penanggung Jawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas
- Anggota : 1. Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kab. Kapuas
2. Inspektur Kabupaten Kapuas
3. Kepala Bagian Organisasi Setda.
Kabupaten Kapuas

Pengelola Pengaduan / Tim Admin :

No.	Nama	Jabatan	Instansi
1.	Gusti Mahfuz, S.Kom, MA	Pranata Humas Ahli Muda	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas
2.	Yostinus, S.Kom	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas
3.	Junaidi, ST	Analisis Tindak Lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan	Inspektorat Kabupaten Kapuas

Pejabat Penghubung :

1	Pejabat Penghubung	Sekretaris pada OPD/PPID Pembantu pada OPD / Lurah di Kabupaten Kapuas
---	--------------------	---

 **BUPATI KAPUAS,**

BEN BRAHIM S. BAHAT

