



**BUPATI KAPUAS**  
**PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**  
**KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS**  
**NOMOR 407/DISKOMINFO TAHUN 2020**  
**TENTANG**

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH  
PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS**

**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 Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Daerah Nomor 3 Tahun 1953 tentang 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;
  3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
  4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
  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 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 6 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2018 (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2017 Nomor 6);
13. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Kapuas (Lembaran Daerah Kabupaten Kapuas Tahun 2013 Nomor 21);
14. Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2017 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kapuas Tahun Anggaran 2018.

Memperhatikan: 1. Keputusan Bupati Kapuas Nomor 537/DISKOMINFO TAHUN 2019 tanggal 17 Desember 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas.

### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :  
**KESATU** : Membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas, dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

## KEDUA

: Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas melakukan pengelolaan Pengaduan online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 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.
  - e. Menyampaikan laporan secara triwulan kepada PPID Utama terhadap aduan yang telah ditindak lanjuti maupun yang belum ditindak lanjuti lingkup 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 SOP dan apabila belum ditindaklanjuti akan diberi teguran tertulis oleh Ketua Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas.
- KELIMA : 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.
- KEENAM : Dengan ditetapkannya keputusan ini maka, Keputusan Bupati Kapuas nomor 537/DISKOMINFO TAHUN 2019 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Satuan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kapuas dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

KETUJUH : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kuala Kapuas  
pada tanggal 8 September 2020



**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 Kominfo, 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 Setda. Kab. Kapuas di Kuala Kapuas

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN BUPATI KAPUAS  
NOMOR **407** /DISKOMINFO TAHUN 2020  
TENTANG  
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN  
DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA  
ORGANISASI PERANGKAT DAERAH  
PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS

**TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS  
ADMINISTRATOR PENGELOLAAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
ONLINE RAKYAT SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL KABUPATEN KAPUAS**

- 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	Ket.
1.	Kepala Seksi Pengelola Komunikasi Publik	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas	
2.	Kasubag. Tata Laksana Bagian Organisasi	Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas	
3	Kasi. Pengembangan dan Pengelolaan Data dan Aplikasi	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas	
4.	Kasubag. Analis dan Evaluasi	Inspektorat Kabupaten Kapuas	

**Pejabat Penghubung :**

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

 **BUPATI KAPUAS,**  
  
**BEN BRAHIM S. BAHAT**