



**BUPATI SERUYAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**KEPUTUSAN BUPATI SERUYAN
NOMOR 188.45/279/2021**

TENTANG

**TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT PENGHUBUNG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE
RAKYAT PADA PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN**

BUPATI SERUYAN,

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik agar dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan, maka perlu membentuk Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pemerintah Kabupaten Seruyan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Pemerintah Kabupaten Seruyan;

- Mengingat** : 1. 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 2001 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. 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 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
6. 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. 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);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2021 Nomor 54, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 83);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan (Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2021 Nomor 35, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 69);
14. Peraturan Daerah Seruyan Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2018 Nomor 56, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Seruyan Tahun 2018 Nomor 69);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada Pemerintah Kabupaten Seruyan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan Bupati;

- KEDUA** : Tim Koordinasi, Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPORI) mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Bupati ini;
- KETIGA** : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Seruyan Tahun Anggaran 2021 melalui Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi dan Statistik Kabupaten Seruyan;
- KEEMPAT** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku sejak Tanggal 4 Januari 2021 sampai dengan 31 Desember 2021, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagai mana mestinya.

Ditetapkan di Kuala Pembuang
pada tanggal 9 Juni 2021



LAMPIRAN
KEPUTUSAN BUPATI SERUYAN
NOMOR 188.45/ 279 /2021
TANGGAL 2021
TENTANG SUSUNAN PERSONALIA TIM
KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN
DAN PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
DENGAN APLIKASI LAYANAN ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR!) PADA PEMERINTAH
KABUPATEN SERUYAN

SUSUNAN PERSONALIA TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN
PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) DENGAN APLIKASI
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
PADA PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN

- I. Pembina** : 1. Bupati Seruyan
2. Wakil Bupati Seruyan
- II. Penanggung Jawab** : Sekretaris Daerah Kabupaten Seruyan
- III. Ketua** : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Seruyan
- IV. Wakil Ketua** : Inspektur Kabupaten Seruyan
- V. Sekretaris** : Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kabupaten Seruyan
- VI. Anggota** : 1. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Seruyan
2. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Seruyan

Pengelola Pengaduan/ Tim Admin :

No.	SKPD	Jabatan
1.	Inspektorat Daerah Kabupaten Seruyan	Inspektur Pembantu Khusus
2.	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Seruyan	Kepala Seksi Layanan Informasi Publik dan Kehumasan
3.	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Seruyan	Analisis Sistem Informasi

Pejabat Penghubung :

No.	SKPD	Jabatan
1	2	3
1.	Sekretariat Daerah Kabupaten Seruyan	Kasubbag Umum
2.	Sekretariat DPRD Kabupaten Seruyan	Kabag Umum
3.	Inspektorat Daerah Kabupaten Seruyan	Sekretaris
4.	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Seruyan	Sekretaris
5.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Seruyan	Sekretaris
6.	Badan Pengelola Perpajakan Dan Retribusi Daerah Kabupaten Seruyan	Sekretaris
7.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Seruyan	Sekretaris
8.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Seruyan	Sekretaris
9.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Seruyan	Sekretaris
10.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Seruyan	Sekretaris
11.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Seruyan	Sekretaris
12.	Dinas Sosial Kabupaten Seruyan	Sekretaris
13.	Dinas Perumahan , Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Seruyan	Sekretaris
14.	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Seruyan	Sekretaris
15.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seruyan	Sekretaris
16.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Seruyan	Sekretaris
17.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, PP dan KB Kabupaten Seruyan	Sekretaris
18.	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Seruyan	Sekretaris
19.	Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Seruyan	Sekretaris
20.	Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Seruyan	Sekretaris
21.	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Seruyan	Sekretaris
22.	Dinas Perikanan Kabupaten Seruyan	Sekretaris
23.	Dinas Kesehatan Kabupaten Seruyan	Sekretaris
24.	Dinas Perhubungan Kabupaten Seruyan	Sekretaris
25.	Dinas Pendidikan Kabupaten Seruyan	Sekretaris

1	2	3
26.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan	Sekretaris
27.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Seruyan	Sekretaris
28.	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Seruyan	Sekretaris
29.	Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kebakaran Kabupaten Seruyan	Sekretaris
30.	RSUD Kuala Pembuang Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian Umum
31.	RSUD Hanau Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian Umum
32.	Kecamatan Seruyan Hilir	Sekretaris
33.	Kecamatan Seruyan Hilir Timur	Sekretaris
34.	Kecamatan Seruyan Raya	Sekretaris
35.	Kecamatan Danau Sembuluh	Sekretaris
36.	Kecamatan Danau Seluluk	Sekretaris
37.	Kecamatan Hanau	Sekretaris
38.	Kecamatan Batu Ampar	Sekretaris
39.	Kecamatan Seruyan Tengah	Sekretaris
40.	Kecamatan Seruyan Hulu	Sekretaris
41.	Kecamatan Suling Tambun	Sekretaris
42.	Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian
43.	Bagian Perekonomian Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian
44.	Bagian Pembangunan Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian
45.	Bagian Kesehatan Rakyat Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian
46.	Bagian Organisasi Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Sub Bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana
47.	Bagian Protokol dan Komunikasi Publik Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian
48.	Bagian Umum Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian
49.	Bagian Hukum Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Sub Bagian Perundang-undangan
50.	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kabupaten Seruyan	Kepala Bagian



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN BUPATI SERUYAN
NOMOR 188.45/ 279 /2021
TANGGAL 2021
TENTANG TUGAS PERSONALIA TIM
KOORDINASI, PENGELOLA
PENGADUAN DAN PEJABAT
PENGHUBUNG SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
(SP4N) DENGAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI
DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR!) PADA PEMERINTAH
KABUPATEN SERUYAN

TUGAS PERSONALIA TIM KOORDINASI, PENGELOLA PENGADUAN DAN
PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) DENGAN APLIKASI LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) PADA
PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN

1. Pembina
 - a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Seruyan 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 Seruyan.
2. Penanggung Jawab
 - 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.
3. Ketua
 - a. memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan bersama Penanggung Jawab.
4. 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 masyarakat;
 - 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.

5. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin
 - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di Level Nasional untuk ditindak lanjuti;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja atau pejabat dilingkungan 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, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
6. Pejabat Penghubung
 - a. menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
 - b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera ditindaklanjuti pengaduan;
 - c. menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja;
 - d. memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja.

